



ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

Учебное пособие
по дисциплине

**«Технология и организация
ресторанного бизнеса»**

Авторы
Комарницкий И.М.
Казьмина Л.Н.
Момжиева А.О.

Ростов-на-Дону
2022 г.

УДК 642.5

ББК 65.43

Комарницкий И.М., Казьмина Л.Н., Момжиева А.О.
«Технология и организация ресторанного бизнеса». Учебное пособие.
Ростов-на-Дону, ДГТУ, 2022 г., – 76 с.

ISBN 978-5-6048524-1-5

Аннотация

Учебное пособие

Учебное пособие составлено в соответствии с государственным образовательным стандартом высшего образования.

Учебное пособие по курсу «Технология и организация ресторанного бизнеса» предназначено для обучающихся очной и заочной форм обучения подготовки бакалавров 43.03.01 «Сервис», 43.03.02 «Туризм», 43.03.03 «Гостиничное дело» и магистров очной и заочной формы обучения направлений 38.04.02 «Менеджмент» направление «Менеджмент в индустрии туризма», 43.04.03 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничный и ресторанный сервис».

Учебное пособие по дисциплинам включает тексты лекционных занятий, вопросы контроля, темы и задания семинарских занятий, задания для студентов заочной формы обучения, библиографию, словарь терминов.

Авторы:

старший преподаватель кафедры «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства» ДГТУ КОМАРНИЦКИЙ ИГОРЬ МИРОНОВИЧ
заведующий кафедрой «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства» ДГТУ,
кандидат географических наук КАЗЬМИНА ЛЮДМИЛА НАКОЛАЕВНА
преподаватель кафедры «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства» ДГТУ
МОМЖИЕВА АНАСТАСИЯ ОЛЕГОВНА

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ.....	5
СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	
ЛЕКЦИОННЫЕ ЗАНЯТИЯ	
ЛЕКЦИЯ 1 Общественное питание. Основные определения.....	6
ЛЕКЦИЯ 2 Контроль деятельности предприятий общественного питания.....	10
ЛЕКЦИЯ 3 Основные принципы подбора помещений для предприятий питания и требования к ним.....	15
ЛЕКЦИЯ 4 Основные принципы проектирования предприятий общественного питания.....	19
ЛЕКЦИЯ 5 Складская группа помещений на предприятиях общественного питания.....	27
ЛЕКЦИЯ 6 Производственная группа помещений предприятий питания.....	33
ЛЕКЦИЯ 7 Автоматизированные системы управления предприятием питания.....	34
ЛЕКЦИЯ 8 Особенности сервиса на предприятиях питания.....	43
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	48
ТЕМАТИКА СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ.....	50
ТЕМА 1 Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность предприятий питания. Международные классификации предприятий питания.....	50
ТЕМА 2 ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».....	50
ТЕМА 3 Анализ актуальности различных локаций для предприятий общественного питания в городе Ростов-на-Дону.....	51
ТЕМА 4 Требования к проектам предприятий питания. Особенности взаимодействия с проектными организациями, архитекторами и дизайнерами.....	51
ТЕМА 5 Санитария и гигиена на предприятиях питания. Требования ХААСП.....	51
ТЕМА 6 Производственное оборудование предприятий питания: разновидности и особенности. Основы энергетического менеджмента на предприятиях питания.....	51
ТЕМА 7 Современные автоматизированные системы управления предприятиями питания.....	52
ТЕМА 8 Разновидности технологий обслуживания на предприятиях питания.....	52
ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ (ЭКЗАМЕНУ).....	53
ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ.....	55

ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ТВОРЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ.....	56
СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ.....	57
МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ	
КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ.....	71
ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ.....	73

ВВЕДЕНИЕ

Предмет, цели и задачи курса «Технология и организация ресторанного бизнеса»

Настоящая дисциплина предусматривает изучение технологических особенностей организации услуг питания, принципов построения предприятий общественного питания их структуры. Целью курса является подробное овладение студентами знаний в области организации деятельности предприятий общественного питания различных типов и классов. Знания, полученные в ходе изучения данной учебной дисциплины, позволят студентам квалифицированно управлять предприятиями питания, осуществляющими свою деятельность не только в гостиницах, но и в качестве самостоятельных единиц отрасли.

Для этого в рамках дисциплины решаются следующие задачи:

- рассмотреть понятие и классификацию предприятий питания;
- изучить основные технологические принципы построения предприятий питания;
- познакомиться со структурой предприятий питания;
- рассмотреть особенности производственной деятельности предприятий;
- исследовать функции предприятий питания;
- выявить особенности ресторанов как сервисных предприятий.

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

ЛЕКЦИОННЫЕ ЗАНЯТИЯ

ЛЕКЦИЯ 1.

ОБЩЕСТВЕННОЕ ПИТАНИЕ. ОСНОВНЫЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1. Понятие общественного питания
2. Функции предприятий общественного питания, как производственного и служебного предприятия
3. Отечественная классификация предприятий общественного питания

1. Понятие общественного питания

Общественное питание: отрасль народного хозяйства, совокупность предприятий, занимающихся производством, реализацией и организацией потребления кулинарной продукции.

Предприятие (объект) общественного питания (предприятие (объект) питания): Имущественный комплекс, используемый юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем для оказания услуг общественного питания, в т.ч. изготовления продукции общественного питания, создания условий для потребления и реализации продукции общественного питания и покупок товаров как на месте изготовления, так и вне его по заказам, а также для оказания разнообразных дополнительных услуг.

Служба общественного питания: результат деятельности предприятий и граждан - предпринимателей по удовлетворению потребностей населения в питании и проведении досуга.

Исполнитель услуги: предприятие общественного питания и граждан - предприниматель, выполняющие работы по производству, реализации и организации потребления кулинарной продукции.

Потребитель услуги (общественного питания): гражданин, пользующийся услугами питания, обслуживания, досуга.

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

Метод обслуживания потребителей (общественного питания): способ реализации потребителям продукции общественного

питания.

Примечание. Различают два метода обслуживания: обслуживание официантом, барменом, буфетчиком, продавцом или самообслуживание.)

2. Функции предприятий общественного питания, как производственного и служебного предприятия

Как видно из вышеприведенного определения к услугам общественного питания можно отнести:

Производство кулинарной продукции (производственная часть)

Реализацию кулинарной продукции (служебная часть)

Организацию потребления (служебная часть).

Услуги можно охарактеризовать по контрасту с материально-вещественным товаром. Материально-вещественный товар – это осязаемый объект, который может быть создан и продан или использован позже. Услуга является неосязаемым и скоропортящимся продуктом. Она создается и потребляется одновременно или почти одновременно. Эти определения могут показаться достаточными, однако они несколько упрощают реальный мир услуг и применимы далеко не ко всем услугам. Для услуг характерна большая вовлеченность потребителей в производственный процесс. Поведение и опыт потребителя могут способствовать или препятствовать скорости и эффективности процесса обслуживания.

Сотрудники компании иногда считаются неотъемлемой частью услуги. Это приводит к необходимости нанимать сотрудников, обладающих не только техническими навыками, но и навыками общения с людьми.

Потребителю сложно оценить качество многих услуг, поэтому необходимо постоянно повышать уровень информированности потребителей и формировать атмосферу доверия между сервисной фирмой и клиентом.

Для сферы услуг важен временной фактор. Необходимо понимать, что потребитель ограничен во времени и значительные временные затраты на получение услуги воспринимаются им негативно. Поэтому необходимо принимать меры для более быстрого обслуживания, увеличения рабочего дня, подумать о возможности обслуживания по схеме 24/7 (24 часа в сутки без выходных).

3. Отечественная классификация предприятий общественного питания

Предприятия общественного питания классифицируются в зависимости от характера производства, ассортимента выпускаемой

продукции, объема и видов предоставляемых услуг.

В зависимости от характера производства предприятия общественного питания подразделяются на заготовочные, доготовочные и предприятия с полным циклом производства.

В группу заготовочных предприятий входят предприятия, изготовляющие полуфабрикаты и готовую продукцию для снабжения ими других предприятий: фабрики-заготовочные, комбинаты полуфабрикатов, специализированные заготовочные цехи, специализированные кулинарные и кондитерские цехи.

К доготовочным относятся предприятия, изготовляющие продукцию из полуфабрикатов, получаемых от заготовочных предприятий общественного питания и предприятий пищевой промышленности. К ним относятся: столовые-доготовочные, столовые-раздаточные, вагоны-рестораны и др.

Предприятия с полным циклом производства осуществляют обработку сырья, выпускают полуфабрикаты и готовую продукцию, а затем сами реализуют ее. К таким предприятиям относятся крупные предприятия общественного питания - комбинаты питания, рестораны, а также все предприятия, работающие на сырье.

В зависимости от ассортимента выпускаемой продукции предприятия общественного питания делятся на универсальные и специализированные. Универсальные предприятия выпускают разнообразные блюда из разных видов сырья. Специализированные предприятия осуществляют производство и реализацию продукции из определенного вида сырья - кафе-молочные, кафе-кондитерские; рыбные столовые, рестораны; осуществляют производство однородной продукции - рестораны, кафе с национальной кухней, диетические столовые. Узкоспециализированные предприятия выпускают продукцию узкого ассортимента - шашлычные, пельменные, вареничные, чебуречные и т. д.

В зависимости от времени функционирования предприятия общественного питания могут быть постоянно действующими и сезонными. Сезонные предприятия действуют не весь год, а в весенне-летний период. В местах отдыха открывается большое количество таких предприятий. Стационарные предприятия работают весь год независимо от времени года, но в весенне-летний период могут увеличивать число мест на открытом воздухе.

В зависимости от места функционирования предприятия общественного питания могут быть стационарными и передвижными - вагоны-рестораны, автостоловые, автокафе и т. п.

В зависимости от обслуживаемого контингента предприятия общественного питания подразделяются на общедоступные, обслуживающие всех желающих, посетивших их, и предприятия

общественного питания при производственных предприятиях, учреждениях и учебных заведениях (рабочие, школьные, студенческие, детские и др.).

Тип предприятия общественного питания - вид предприятия с характерными особенностями кулинарной продукции и номенклатуры предоставляемых услуг истребителям. Согласно ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий» основные типы предприятий общественного питания - это рестораны, бары, столовые, кафе, закусочные.

Класс предприятия общественного питания - это совокупность отличительных признаков определенного типа, характеризующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания. Люкс, высший, первый. (прим. характерен исключительно для ресторанов и баров)

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ:

- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) "О защите прав потребителей"
- Правил оказания услуг общественного питания
- ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования
- ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования
- ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения
- Порядок оформления лицензии на розничную продажу алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания.

ЛЕКЦИЯ 2

КОНТРОЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

1. Определение проверки
2. Объекты проверок в отрасли общественного питания
3. Виды и основания проверок
4. Нормативная база, регламентирующая права должностных лиц при проведении проверки

1. Определение проверки

За последние годы в сфере потребительского рынка произошли значительные изменения. В условиях полной хозяйственной самостоятельности субъектов рынка возникли совсем иные взаимоотношения между ними и органами государственной власти.

Прямое подчинение заменено отношениями, при которых функции контроля осуществляются по отдельным направлениям, определяемым государственным законодательством.

Контроль и надзор в сфере ресторанного бизнеса - это наблюдение за деятельностью ресторанов на предмет соблюдения ими действующего законодательства в области производства продукции и оказания услуг предприятиями общественного питания.

Одной из важнейших форм контрольно-надзорной деятельности являются проверки, осуществляемые компетентными государственными органами.

Под проверкой ресторана понимается комплекс действий уполномоченных лиц, направленных на:

- установление соблюдения рестораном действующего законодательства;
- выявление правонарушений;
- пресечение правонарушений;
- применение санкций

2. Объекты проверок в отрасли общественного питания

Объектами любой проверки ресторанного бизнеса могут являться:

- лицензии на отдельные виды деятельности;
- сертификаты, ветеринарные свидетельства;
- договорные отношения с контрагентами;
- непосредственная реализация продукции и предоставление услуг потребителям;

- ценообразование;
- контрольно-кассовые машины и порядок проведения расчетов с покупателями;
- персонал ресторана;
- бухгалтерский учет и уплата налогов и сборов;
- кулинарное сырье и покупные товары;
- соблюдение противопожарных норм и правила;
- соблюдение принципов и правил санитарии;
- соблюдение правил декларирования алкоголя.

3. Виды и основания проверок

Все проверки деятельности ресторанов подразделяются на плановые и внеплановые.

Плановые проверки проводятся на основании и в соответствии с планами, утвержденными руководителями контрольно-надзорных органов (не чаще чем 1 раз в три года).

Внеплановые проверки могут проводиться на основе следующих документов:

- заявлений и жалоб потребителей, пострадавших от потребления некачественных товаров;
- сообщений по телефону в контролирующие органы (от граждан, предприятий, организаций и пр.);
- письменных обращений граждан-потребителей и общественных организаций потребителей;
- материалов, опубликованных в средствах массовой информации.
- предписаний по результатам предыдущих проверок

Таким образом, в основном поводом для проведения внеплановой проверки являются обращения граждан.

К специфическим видам проверок относятся налоговые проверки: **камеральные, выездные, а также встречные налоговые проверки.**

Камеральная проверка не предусматривает выхода сотрудников налоговых инспекций непосредственно в ресторан. Она проводится сотрудниками налоговых инспекций в ходе приема от налогоплательщиков налоговых деклараций и других документов по исчислению и уплате налогов.

Выездная налоговая проверка должна проводиться на основании решения руководителя налогового органа или его заместителя. Она может проводиться по одному или нескольким налогам.

Выездная налоговая проверка не может продолжаться более двух месяцев, в исключительных случаях - не более трех. Срок проведения проверки включает в себя время фактического нахождения проверяющих на территории

ресторана. В указанные сроки не засчитываются периоды между вручением требования о представлении необходимых документов и фактическим представлением запрашиваемых документов.

В ходе проведения выездной налоговой проверки уполномоченные должностные лица налоговых органов могут при необходимости проводить инвентаризацию имущества ресторана, а также проводить осмотр (обследование) производственных, складских, торговых и иных помещений, используемых для извлечения дохода.

Если у должностных лиц, проводящих выездную налоговую проверку, возникают достаточные основания полагать, что документы, подтверждающие совершение налоговых правонарушений, уничтожены, скрыты или заменены, то на основании мотивированного постановления руководителя налогового органа производится выемка документов и предметов, имеющих отношение к налоговой проверке.

На выемку документов и предметов составляется соответствующий акт, в котором должна быть обоснована необходимость выемки и приведен перечень изымаемых документов и предметов.

Результаты проведения выездной налоговой проверки фиксируются в справке, составляемой уполномоченным представителем налогового органа в отношении предприятия ресторанного бизнеса.

Встречная проверка – истребование налоговой инспекцией документов или информации, которые касаются:

- деятельности проверяемого налогоплательщика. Такие документы и информация могут быть истребованы не только у контрагентов проверяемого налогоплательщика, но и у любых других лиц, располагающих этими документами или информацией (например, у госорганов) (п. 1 ст. 93.1 НК РФ);
- любой сделки, заинтересовавшей налоговиков. Такие документы и информация могут быть истребованы не только у сторон этой сделки, но и у любых других лиц, располагающих этими документами или информацией. Например, документы и информация об исполнении договора поставки могут быть истребованы у перевозчика, который доставлял товар от поставщика к покупателю (п. 2 ст. 93.1 НК РФ).

Встречная проверка является одной из основных процедур и мероприятий налогового контроля.

Налоговый контроль – это контроль, осуществляемый налоговыми органами за соблюдением налогоплательщиками и налоговыми агентами налогового законодательства.

Целями встречной проверки, осуществляемой налоговой

инспекцией, являются:

- проверка фактического существования контрагента, взаимодействующего с налогоплательщиком по сделкам, которые заинтересовали налоговые органы;
- проверка фактического осуществления операций, отраженных в учете налогоплательщика;
- осуществление сверки данных о финансово-хозяйственных операциях, осуществленных между проверяемой организацией и контрагентом организации.

4. Нормативная база, регламентирующая права должностных лиц при проведении проверки

В настоящее время введен в действие Федеральный Закон № 134-ФЗ от 8 августа 2001 года «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)», который устанавливает общие правила и требования к организации и проведению мероприятий по контролю. Так, в частности, в Законе четко оговорено, что проверки различного рода должны проводиться только на основании распоряжений (приказов) органов государственного контроля (надзора), в которых указываются:

- номер и дата распоряжения (приказа) о проведении проверки;
- наименование проверяющего органа;
- фамилия, имя, отчество и должность уполномоченного на проверку лица;
- наименование ресторана, подлежащего проверке;
- цели, задачи и предмет проверки;
- правовые основания проведения проверки, в том числе нормативные правовые акты, требования которых подлежат проверке;
- дата начала и окончания проверки.

Продолжительность проверки не должна превышать один месяц (кроме налоговых проверок), в исключительных случаях срок может быть продлен, но не более чем на один месяц. Кроме того, в отношении одного ресторана каждым органом государственного контроля плановая проверка может проводиться не чаще одного раза в два года.

О результатах проведения проверки различного рода должна быть обязательно сделана запись в контрольном журнале с указанием контролирующего органа, должности и фамилии проверяющих, если по результатам проверки был составлен акт, об этом должна быть сделана отметка.

Акт о проверке составляется по форме, установленной для

конкретных проверяющих органов, но в любом случае он должен быть подписан руководителем проверяемого предприятия, а в случае его несогласия с результатами проверки он вправе отметить в акте (объяснении к акту) свои возражения, которые должны быть рассмотрены и учтены при решении вопроса о наложении штрафных санкций.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ:

- Сфера применения и основные понятия закона
- Полномочия различных федеральных и муниципальных органов, осуществляющих контроль (надзор)
- Организация и проведение плановой проверки
- Организация и проведение внеплановой проверки
- Сроки проведения проверок
- Контрольная закупка
- Порядок оформления результатов проверки
- Обязанности должностных лиц государственных органов при проведении проверки
- Права юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении проверки

ЛЕКЦИЯ 3

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ПОДБОРА ПОМЕЩЕНИЙ ДЛЯ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ И ТРЕБОВАНИЯ К НИМ

1. Алгоритм определения уникальной концепции предприятия общественного питания в сочетании с местом размещения предприятия
2. Административные требования к помещениям предприятий общественного питания
3. Технические условия (требования) к помещениям предприятий общественного питания
4. Маркетинговая составляющая в анализе пригодности помещения под размещение предприятий общественного питания
5. Экономические критерии, влияющие на обоснованность выбора помещения под предприятия питания

1.Алгоритм определения уникальной концепции предприятия общественного питания в сочетании с местом размещения предприятия

В первую очередь необходимо определиться с двумя понятиям, которые будут использоваться в дальнейшем:

Общая идея (концепция) предприятия общественного питания – это совокупность наиболее общих сведений об планируемом предприятии. (Кухня, средний чек, дизайн, тип обслуживания, основные группы клиентов)

Ключевые составные части концепции ресторана:

- Название, исходя из которого создаются варианты логотипа
- Формат и тип, дополняющие название или разъясняющие формат
- Слоган, который доносит до клиента идею заведения, его настроение
- Фирменный стиль для визуальных коммуникаций
- Разделение помещения на зоны, исходя из потребностей разных групп целевой аудитории
- Дизайн интерьера, включающий отделку, мебель, декор, освещение

- Сервировка и обслуживание в соответствии со стандартами и выбранным стилем
- Полиграфия, представленная рекламной продукцией
- Внешний вид персонала
- Музыкальное сопровождение
- Уникальные черты заведения

Этапы составления концепции ресторана

- Определение целевой аудитории, составление портрета типичного посетителя
- Оценка территориальных особенностей помещения
- Определение типа заведения, особенностей интерьера, ценовой категории
- Составление технического задания
- Разработка концептуальной планировки, схемы размещения залов
- Выбор комплектации кухонного цеха, расстановки посадочных мест
- Разработка технического задания для проекта
- Составление плана реализации проекта
- Согласование плановой документацию с государственными органами.
- Реализация плана

Локация (место размещения) предприятия (location, локейшен) — определение размещения, местоположения предмета, точки в пространстве. Локация - часть территории, как-либо выделенная из общего пространства. Термин локация происходит от латинского locatio - размещение.

2. Административные требования к помещениям предприятий общественного питания

- Возможность заключения долгосрочного договора аренды
- Возможность получения лицензии на розничную реализацию алкогольной продукции
- Ограничения по шуму в вечернее и ночное время
- Запрещающие и ограничивающие знаки дорожного движения

- Класс помещения по целевому назначению
- Статус здания в отношении его культурной ценности
- Планы перспективного развития улицы, территории, района
- Возможность организации летней площадки

3. Технические условия (требования) к помещениям предприятий общественного питания

- Конфигурация и площадь помещения согласно паспорту БТИ и характеристика несущих конструкций
- Расположение прилегающей территории относительно стоков ливневой канализации
- Наличие возможностей организации зоны погрузки и распределения потоков
- Возможность коммерческого использования инженерных сетей
- Инженерная возможность разнопланового дизайна (снаружи/внутри)
- Фактическое состояние помещения

4. Маркетинговая составляющая в анализе пригодности помещения под размещение предприятий общественного питания

- Генераторы трафика целевой аудитории
- Наличие парковки
- Доступность для гостей
- Скорость движения автотранспорта (при наличии проезжей части)
- Видимость вывески и фасада
- Кластер ресторанов-соседей

5. Экономические критерии, влияющие на обоснованность выбора помещения под предприятия питания

- Затратные статьи договора аренды
- Действующие тарифы коммунальных платежей
- Налоговые ставки территории, района, города
- Наличие и доступность трудовых ресурсов

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ:

- Определить и оценить перспективность ряда локаций в Ростове-на-Дону для заданных концепция предприятий общественного питания.

ЛЕКЦИЯ 4

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

1. Перечень проектов для предприятий общественного питания и требования к ним
2. Состав помещений предприятий питания

1. Перечень проектов для предприятий общественного питания и требования к ним

Проект – перечень текстовых и графических документов (чертежей), разработанных для конкретного объекта в соответствии с требованиями СНиП.

Строительные нормы и правила (СНиП) – совокупность принятых органами исполнительной власти нормативных актов технического, экономического и правового характера, регламентирующих осуществление градостроительной деятельности, а также инженерных изысканий, архитектурно-строительного проектирования и строительства.

Чертежи — это графическое изображение принятого архитектурного, технологического и конструктивного решения проектируемого объекта, его элементов и деталей.

Состав проектной документации

Технологический проект ресторана – это план размещения производственных помещений в структуре предприятия, обеспечивающих последовательное исполнение технологических процессов обработки сырья и изготовления кулинарной продукции при минимальной протяженности функциональных связей, максимального избегания пересечения технологических и транспортных потоков.

В основе технологического проектирования в общественном питании лежит принцип последовательности (поточности) действий и операций, через которые проходит продукт от сырья до конечного кулинарного изделия. Технологический проект должен включать в себя чертежи с компоновкой помещений и технологического оборудования, а также том описания (расчеты сырья и материалов, расчеты площадей под различные производства, расчеты транспортных потоков, штатное расписание и т. д.).

Кроме того на базе технологического проекта выдается техническое задание на смежные части: архитектурную, водоснабжение и канализация, теплоснабжение, электричество, вентиляция, холод и т. д. Технологические проекты в Российской Федерации подлежат согласованию и утверждению разрешающими органами и должны

соответствовать санитарным нормам (СанПиН) и строительным нормативам (СНиП).

Дизайн-проект – это комплект чертежей, документов и текстовых частей, характеризующих все отделочные решения по дизайну помещений ресторана.

Состав

Обмерный план.

Обмерный план создаётся для уточнения размеров всей площади объекта. Это необходимо для дальнейшего детального расчёта того, как совершать перепланировку (при необходимости) и какие материалы, и в каком количестве следует использовать для работы. Прописываются размеры комнат, расстояние между оконными и дверными проёмами, высота потолков и прочие первоначальные величины помещения, дизайн которого создаётся.

План демонтажа стен.

На плане указывается, какие стены необходимо снести и какие проёмы расширить. От этого плана зависит то, каким будет размер отдельных помещений (кухни, торгового зала и т. д.).

План возведения перегородок и конструкций.

План несёт в себе информацию о стенах, колоннах, нишах и декоративных элементах, которые необходимо сделать, создавая дизайн помещения. Указываются полные размеры.

План после перепланировки.

Указываются точные размеры помещения после проведения перепланировки. В случае, если у рабочих получились иные размеры от заданных, все планы корректируются в соответствии с реально получившимися размерами.

План расстановки мебели.

Детально прописывается, где и как будет располагаться тот или иной предмет мебели, указываются его габаритные размеры, а также его расстояние от стены или другого предмета интерьера. Этот план помогает максимально просчитать насколько будет занята мебелью площадь определённого помещения. А также от расстановки мебели зависит то, как и где будут располагаться розетки и выключатели освещения.

План монтажа потолка.

План служит для того, чтобы указать размеры потолка и уровни высот в случае многоуровневых потолков. При этом в сложных потолках обязательно указываются разрезы в нужных местах. Также на плане отмечаются линии примыкания к потолку декоративных элементов (колонны, декоративные перегородки и т. д.), словом, обозначаются все конструкции, которые будут выполнены на потолке.

План потолка.

В отличие от плана монтажа потолка этот план несёт в себе

больше ответственность за эстетичный вид потолка. Прописываются материалы для отделки: цвет и марка краски, штукатурки, сорт обоев, витражи. Выбор материалов зависит от размеров поверхности, самого помещения и выбора цветовой гаммы в нём.

План монтажа конструкций пола.

На плане указываются все перепады высот пола (подиумы, ступеньки, декоративные монолитные изделия, такие как подиумы под аквариумы, вазы и т. д.) План служит для того, чтобы просчитать какие материалы использовать для покрытия с учётом размеров пола.

План пола с указанием отделочных материалов.

На полу, как правило, из отделочных материалов создаётся какой-либо рисунок, который необходимо соблюдать. План служит для того, чтобы указать с какого места и как начать покрытие плиткой, художественным паркетом, массивной доской или другим материалом. Прописывается рисунок с приложением его схемы. Добавляются таблицы с размерами, артикулами и количеством отделочных материалов.

План расположения плинтусов.

На плане указываются размеры и артикулы производителей плинтусов (плинтуса могут быть как из плитки, так и из дерева или пластика). Выбор материала зависит от размеров помещения и стиля, в котором выполняется дизайн.

План размещения сантехнического оборудования.

План отвечает за то, как будет размещено оборудование в санузле. Детально прописывается то, как будет подведён водопровод к раковине, туалету. Указывается, подводка канализации к тому же оборудованию.

План открывания дверей.

Определяет размеры дверей и то, в какую сторону они открываются.

План размещения осветительных приборов.

План освещения зависит от предназначения помещения и его меблировки. Осветительные приборы подбираются в зависимости от их мощности, она так же, как и размещение прибора, прописывается в плане.

План выключателей.

В данном плане обозначаются выключатели с указанием светильников, которые они включают каждой кнопкой. Указывается и расположение выключателя на стене, его высота по отношению к полу.

План размещения розеток.

Размещение розеток напрямую зависит от расположения предметов мебели в зале ресторана. План точно определяет количество розеток и их предназначение. Поясняется функция каждой — розетка для ТВ, для Интернета, для светильников, телефона и прочего электрооборудования.

Развёртка стен.

Все стены каждого помещения изображаются в одной плоскости. Это помогает указать все декоративные элементы отделки, колористику комнаты, размещение материалов по поверхности стены с учётом площади, раскладку плитки и место начала раскладки. Прописывается спецификация всех используемых материалов артикулами и названиями производителей.

Ведомость отделки помещений.

Это сводная таблица по всему дизайн-проекту с указанием всех площадей и материалов, используемых в проекте. Она существенно упрощает просчёт смет на ремонт и на покупку отделочных материалов, поскольку на одном листе видны все материалы, используемые в проекте.

Ведомость оборудования.

Документ, в котором указывается, какое оборудование было использовано для дизайна помещения и в каком количестве (розетки, холодильники, двери и т.д.).

Спецификация дверей.

Указание количества дверей с их размерами и размерами дверных проёмов. Для удобства прописывается информация о производителях этих дверей, поставщиках и адреса магазинов.

Спецификация цветов.

Это, как правило, таблица с данными материалов, используемых при отделке (обои, штукатурка, текстиль, краска и прочее). Обязательно указывается цвет и фактура материалов.

Спецификация плитки.

На листе обозначается информация обо всей плитке, используемой в проекте. Указываются её цвет, размер, необходимое количество для покрытия определённой площади и адреса магазинов или салонов, где её можно приобрести.

Спецификация штучных элементов.

Так как в дизайне немаловажную роль играют отдельные элементы декора, создаётся список штучных элементов, используемых в проекте (картина, гипсовый декор, карниз и т. д.).

Спецификация мебели.

Добавляются фотографии реальных образцов с размерами, а также обозначаются адреса магазинов, где мебель можно купить.

Спецификация осветительных приборов.

Таблица, в которой указываются все осветительные приборы, их количество, мощность, производители и адреса, где их можно приобрести.

Спецификация заказных элементов.

Часто в дизайне помещения используются предметы мебели, которые изготавливаются на заказ. Для их учета создаётся документ, в

котором указывается наименование предмета, и прилагаются чертежи, по которым его можно изготовить.

Проект систем вентиляции помещений – это предварительное планирование главных параметров воздухообмена в промышленных и коммерческих зданиях. Расчеты строятся на оценке основных характеристик производства и предполагаемого количества оборудования.

Вентиляция (от лат. ventilatio - проветривание) - это регулируемый воздухообмен в помещениях, создающий благоприятное для человека состояние воздушной среды (состава воздуха, температуры, влажности и пр.), а также совокупность технических средств, обеспечивающих такой воздухообмен.

Классификация систем вентиляции

Естественная вентиляция - это система вентиляции, не содержащая электрооборудования (вентиляторов, двигателей, приводов и т.п.). Перемещение воздуха в ней происходит за счёт разности температур, давления наружного воздуха и воздуха в помещении, ветрового давления.

В **механических системах вентиляции** используется оборудование и электроприборы, позволяющие перемещать воздух на значительные расстояния, а также при необходимости очищать и нагревать его.

Приточная система служит для подачи в помещение свежего воздуха. Приточный воздух может подвергаться специальной обработке: очистке, нагреванию, увлажнению. **Вытяжная система** удаляет из помещения отработанный воздух. Обычно в помещении предусматриваются как приточные, так и вытяжные системы; их производительность должна быть сбалансирована. Как приточная, так и вытяжная вентиляция могут устраиваться на рабочем месте (**местная вентиляция**), или для всего помещения (**общеобменная вентиляция**).

Проект водоснабжения и канализации представляет собой комплекс работ и включает в себя расчет технических параметров этих систем, разработку их конфигурации, подбор необходимого оборудования.

Водоснабжение- это подача поверхностных или подземных вод водопотребителям в требуемом количестве и в соответствии с целевыми показателями качества воды в водных объектах.

Канализация — санитарно-технические сооружения и сети трубопроводов, предназначенные для сбора и удаления твёрдых и жидких продуктов жизнедеятельности человека, хозяйственно-бытовых и дождевых сточных вод,

Классификация систем водопровода

Хозяйственно-питьевые системы водоснабжения снабжают водой столовые, души, умывальники, уборные, прачечные и другие

водопотребительские объекты хозяйственного назначения.

Производственные системы водоснабжения предназначены для подачи воды на технологические нужды. Технологическую воду используют для нагрева или охлаждения сырья и полуфабрикатов, в теплообменных аппаратах, для мойки тары, помещений и т.д. На производственные цели уходит большая часть поступающей на предприятие воды.

Противопожарные системы водоснабжения обеспечивают водой для тушения пожаров внутри предприятий и на его территории.

Классификация систем канализации

Бытовая — для канализования хозяйственно-бытовых сточных вод.

Производственная — для канализования производственных сточных вод; причем, если в производственных зданиях предусматривается отводить сточные воды, отличающиеся по составу и качеству, и их смешение недопустимо или нецелесообразно, устраивают несколько систем канализации.

Дождевая (ливневая) — для канализования дождевых и талых вод с кровли зданий.

Отопление – это искусственный нагрев помещений с целью компенсации теплопотери вызванной условиями климата.

Система отопления — это совокупность технических элементов, предназначенных для компенсации температурных потерь через внешние ограждающие конструкции (стены, пол, крыша).

Классификация систем отопления по видам теплоносителя:

- Водяные
- Паровые
- Воздушные

Классификация систем отопления по расположению узла нагрева:

- Местное отопление характеризуется производством и передачей тепла в одной установке, находящейся непосредственно в обогреваемом помещении (печь).
- Центральное отопление предназначено для обогрева нескольких помещений и подразумевает технологическую связь между приборами отопления и центральным теплообменником (котельная в доме).
 - Централизованное отопление в упрощенном понимании представляет собой более крупный вариант системы центрального отопления с включением таких элементов как Центральная тепловая станция, внутренние и внешние теплопроводы и предназначено для отопления некоторого количества зданий.

Электроснабжение — совокупность источников и систем преобразования, передачи и распределения электрической энергии.

Освещение – это совокупность условий (технического оборудования, конструктивных решений здания и помещения) при которых заданная площадь освещается источником.

Классификация видов освещения:

Естественное - носит природный характер и характеризуется зависимостью от времени суток, расположения здания, погодных условия.

Искусственное – создается с помощью специализированного комплекса оборудования (СЭС, выключатели, лампы).

Виды искусственного освещения:

Внешнее – освещает фасад здания и прилегающую территорию.

Внутренне – освещает внутренние помещения.

Рабочее – предназначено для освещения помещений в период работ, не связанных с основной деятельностью предприятия.

Декоративное (декоративная подсветка) – освещение декоративных элементов зала и фасада с целью усиления зрелищной составляющей дизайна.

Аварийное (эвакуационное) - это освещение, которое обеспечивает необходимые условия для эвакуации людей или завершения неотложных работ (устанавливается у выходов и средств пожарной безопасности).

Система пожарной безопасности представляет собой схему, состоящую из приборов обнаружения (датчиков, или извещателей), приборов оповещения (звуковая сирена, транслятор речевых сообщений), оборудование автоматического пожаротушения (такие приборы еще называют спринкерными системами), оборудование приема и обработки информации (контрольная панель, контрольно-приемные приборы).

Слаботочные сети:

- Автоматизированная систем управления
- WiFi
- Видео и аудио
- Видеонаблюдение

2.Состав помещений предприятий питания

На состав помещений предприятий питания влияет объем производимой продукции, способ обслуживания и количество посадочных мест. В своем усредненном виде он выглядит следующим образом:

- помещения для потребителей (торговые залы) – вестибюль (включая гардероб, умывальные и туалетные комнаты), залы с раздаточными и без них, помещение для

официантов;

- производственные и складские помещения – горячий и холодный цехи, заготовочные цехи (мясной, рыбный, овощной), доготовочный цех, кабинет заведующего производством, кондитерский цех, цех мучных изделий, моечные столовой и кухонной посуды, моечная и кладовая тары полуфабрикатов, сервизная;
- служебные и бытовые помещения – кабинет директора, комната персонала, помещения общественных организаций, комната заведующего хозяйством, гардероб для персонала и официантов, душевые, уборные и бельевая;
- технические помещения – электрощитовая, вентиляционная камера, тепловой узел или котельная, бойлерная, помещение для установки холодильных машин и кондиционеров.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ:

- Виды проектирования. Состав и содержание проекта
- Особенности проектирования предприятий питания
- Дизайн проект ресторана и его состав
- Типовой договор на изготовление дизайн-проекта
- Типовой договор на комплектацию

ЛЕКЦИЯ 5

СКЛАДСКАЯ ГРУППА ПОМЕЩЕНИЙ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

1. Определение и функции складской группы помещений на предприятиях общественного питания
2. Виды складов и требования, предъявляемые к ним
3. Классификация тары и способов хранения гастрономического сырья
4. Определение нормируемых и ненормируемых потерь

1.Определение и функции складской группы помещений на предприятиях общественного питания

Складские помещения предприятий общественного питания служат для приемки поступающих от поставщиков продуктов, сырья и полуфабрикатов, их краткосрочного хранения и отпуска.

Складские помещения могут размещаться в отдельных помещениях, а также на первых, цокольных и подвальных этажах. Они должны иметь удобную связь с производственными помещениями. Компоновка складских помещений производится по направлению движения сырья и продуктов при обеспечении наиболее рационального выполнения складских операций и погрузочно-разгрузочных работ.

Совокупность работ, выполняемых на различных складах, примерно одинакова.

Любой склад обрабатывает по меньшей мере три вида материальных потоков: входной, выходной и внутренний.

Наличие входного потока означает необходимость разгрузки транспорта, проверки количества и качества прибывшего груза. Выходной поток обуславливает необходимость погрузки на транспорт или отпуск на производство, внутренний - необходимость перемещения груза внутри склада.

В целом комплекс складских операций представляет собой следующую последовательность:

- разгрузка транспорта;
- приемка товаров;
- размещение на хранение;
- отпуск товаров из мест хранения;
- внутрискладское перемещение грузов.

Устройство складов должно обеспечить:

- полную количественную и качественную сохранность материальных ценностей;

- надлежащий режим хранения;
- рациональную организацию выполнения складских операций;
- нормальные условия труда.

2. Виды складов и требования, предъявляемые к ним

В зависимости от параметров микроклимата в общественном питании выделяют три вида складов:

- Морозильные (температура -15 °С)
- Холодильные (температура от +5 до -5 °С)
- Склады с комнатной температурой

Микроклимат - это комплекс метеорологических условий в помещении: температура, относительная влажность, воздухообмен, скорость движения воздуха, содержание в воздухе твердых частиц (пыли), наличие запахов (ароматерапия), освещенность и д.р.

Для обеспечения четкой работы складов к складским помещениям предприятий общественного питания предъявляются определенные объемно-планировочные и санитарно-гигиенические требования.

Объемно-планировочные требования:

- складская площадь должна быть компактна, для каждого товара выделен участок;
- оборудование должно быть рационально размещено, причем предусматривается необходимая площадь для проездов и проходов;
- высота складских помещений, расположенных в подвальных этажах, должна быть не менее 2,5 м; охлаждаемых камер - не менее 2,4 м;
- подъезд транспорта и разгрузка продуктов должна осуществляться со стороны хозяйственного двора;
- для приемки грузов предусматриваются разгрузочные площадки, платформы для разгрузки нескольких машин сразу;
- для спуска товаров в подвальные помещения оборудуют специальные люки с дверями и пандусами;
- охлаждаемые камеры должны размещаться одним блоком с общим тамбуром.

Санитарно-гигиенические требования:

- для соблюдения санитарных правил стены в складских помещениях должны быть защищены от проникновения грызунов и покрашены масляной краской, а стены охлаждаемых камер облицованы кафельной плиткой для систематической влажной уборки;
- освещение в кладовых овощей и охлаждаемых камерах

должно быть только искусственным, в других складских помещениях освещение кроме искусственного может быть и естественным; коэффициент естественного освещения 1 : 15 (соотношение площади окон к площади пола), норма искусственного освещения 20 Вт на 1 м²;

- вентиляция в складских помещениях должна быть естественной и механической (вытяжной);
- полы должны обеспечивать безопасное и удобное передвижение грузов, людей и транспортных средств;
- ширина коридоров складов принимается 1,3-1,8 м, а если применяются тележки - 2,7 м.

Правила товарного соседства - это совокупность правил регламентирующих хранение продуктов питания с учетом их индивидуальных свойств. Правила товарного соседства регулируются двумя основными документами СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов», СП 2.3.6.1066-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям торговли и обороту в них продовольственного сырья и пищевых продуктов».

Главным и основополагающим в товарном соседстве является принцип совместимости, подразумевающий схожесть температурных режимов хранения и идентичность сорбционных свойств продуктов, хранящихся рядом.

Товарное соседство определяется несколькими основными правилами:

- Не допустимо хранение на одной полке продуктов с разными сорбционными характеристиками. Нарушение этого правила приводит к перераспределению влаги: одни продукты усыхают и теряют товарный вид, а другие увлажняются становясь уязвимыми для гниения и плесени.
- Запрещается хранить продукты с резким запахом (специи, копчености, селедь и т.д.) рядом с продуктами, абсорбирующими запахи (сливочное масло, творог, сыр, чай и т.д.).
- Недопустимо хранить вместе продукты с разным режимом хранения. Это безусловно приводит к нарушению режима хранения и порче продуктов.
- При транспортировке, хранении и продаже нельзя допускать совместного хранения, сырья, полуфабрикатов и готовой продукции. Так же запрещается перевозить продовольственные товары случайным транспортом, либо с продукцией, не употребляемой в пищу. Не соблюдение

этого правила может привести к бактериальному обсеменению пищевой продукции и спровоцировать отравление. Особенно это опасно при одновременном нарушении температурного режима хранения.

- Категорически запрещено перевозить и хранить продукты питания рядом с токсичными, радиоактивными и другими веществами, представляющими опасность для человеческого организма.

3.Классификация тары и способов хранения гастрономического сырья

При хранении сырья и продуктов должны соблюдаться требования санитарных норм в соответствии с СанПиН 42-123-4117-86 «Условия, сроки хранения особо скоропортящихся продуктов». Ответственность - за соблюдение и контроль Санитарных правил несут руководители предприятий, производящих и транспортирующих скоропортящиеся продукты, предприятия общественного питания и торговли. Контроль за соблюдением Санитарных правил возлагается на органы государственного контроля.

Большое значение имеет правильное размещение товаров с учетом максимального использования площади склада, возможности применения механизмов, обеспечения безопасности работы персонала, оперативного учета товарно-материальных ценностей.

Для предотвращения потерь и порчи продуктов необходимо обеспечить в складских помещениях оптимальный режим хранения товаров в соответствии с их физико-химическими свойствами. Режим хранения -это определенная температура, скорость движения воздуха, относительная влажность. При хранении следует строго следить за соблюдением сроков реализации продуктов, особенно скоропортящихся. Так, крупнокусковые полуфабрикаты из мяса хранятся 48 ч при температуре 2-6°, порционные без панировки полуфабрикаты - 36 ч; порционные панированные полуфабрикаты - 24 ч, полуфабрикаты мясные рубленые - 12 ч; рыба всех наименований хранится 48 ч при температуре 0-2°; рыба мороженая - 24 ч при той же температуре; молочнокислая продукция хранится не более 36 ч при температуре 2-6°.

Существует несколько способов хранения и укладки сырья и продуктов:

- Стеллажный - продукция хранится на полках, стеллажах, в шкафах; при этом способе она предохраняется от отсыревания, так как осуществляется доступ воздуха к нижним слоям. Таким способом хранят продукты в ящиках, масло, сыр, хлеб, вина в бутылках

(в горизонтальном положении для смачивания пробок).

- Штабельный - продукция хранится на подтоварниках; так хранят продукты в таре, которую можно складывать в высокий устойчивый штабель высотой не более 2 м; мешки с сахаром, мукой укладывают плашмя, высотой не более 6 мешков.
- Ящичный - в ящиках хранят плоды, овощи, яйца и др.
- Насыпной - продукты хранят навалом - в закромах, ларях, контейнерах, бункерах без тары, причем со стороны стен и пола оставляют пространство в 10-20 см для свободного доступа воздуха; таким способом хранят картофель (высота не более 1,5 м), корнеплоды (0,5 м), лук (0,3 м).
- Подвесной - используется для хранения сырья и продуктов в подвешенном состоянии, так хранят копчености, колбасные изделия. Мясо тушами, полутушами, четвертинами хранят подвесным способом на луженых крюках, без соприкосновения туш друг с другом и со стенами

Тара - это товарная упаковка, применяемая при перевозке и хранении товаров. Тара предназначена для обеспечения сохранности количества, качества товаров, предохраняет их от внешних воздействий, потерь и порчи. Все товары и продукты, которые перерабатываются или реализуются предприятиями общественного питания, доставляются в таре. Различные физико-химические свойства сырья, продуктов, готовых изделий определяют необходимость использования разнообразных видов тары.

Классификация тары производится по четырем основным признакам:

- по виду материала тара делится на деревянную, стеклянную, металлическую, тканевую, картонно-бумажную, пластмассовую, разную;
- по степени жесткости, т. е. способности сопротивляться механическим воздействиям, - на жесткую, полужесткую, мягкую;
- по степени специализации - на универсальную и специализированную; универсальная тара используется для нескольких видов товаров;
- по кратности использования тара бывает однооборотной и многооборотной (используемой неоднократно).

4.Определение нормируемых и ненормируемых потерь

Нарушение установленных правил и режимов хранения, транспортировки и отпуска товаров может привести к товарным потерям.

Нормируемые потери - потери в пределах естественной убыли (усушка, выветривание, раструска, распыл, разлив). Естественная убыль происходит в результате изменений физико-химических свойств продуктов при хранении. Нормы естественной убыли устанавливаются на все виды продуктов. Естественная убыль списывается в период инвентаризации, если на складе обнаружена недостача. Расчеты по естественной убыли составляет бухгалтерия и утверждает директор предприятия.

К ненормируемым потерям относятся бой, порча продуктов. Эти потери возникают в результате неудовлетворительных условий перевозки и хранения продуктов, а также вследствие бесхозяйственности работников кладовых. Потери от боя и порчи продуктов оформляются актом не позднее следующего дня после их установления. Стоимость испорченных продуктов взыскивается с виновных лиц.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ:

- Федеральный закон "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.1999 N 52-ФЗ
- Международная практика контрольно-надзорной деятельности в области санитарного состояния предприятий общественного питания
- СП 2.3.6.1079-01 Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья
- Система ХАССП и ее особенности в общественном питании

ЛЕКЦИЯ 6

ТЕМА 6. ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ГРУППА ПОМЕЩЕНИЙ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ

1. Классификация производственной структуры предприятий питания
2. Факторы, влияющие на производственную структуру
3. Виды производственных помещений в цеховой производственной структуре предприятия питания

1.Классификация производственной структуры предприятий питания

Сущность организации производства заключается в создании условий, обеспечивающих правильное ведение технологического процесса приготовления пищи.

На каждом предприятии в соответствии с технологическим процессом выпуска продукции организуются производственные подразделения, которые формируют его производственную инфраструктуру.

Под производственной инфраструктурой предприятия понимается состав его производственных подразделений (участников, отделений, цехов, производств), формы их построения, размещения, производственных связей.

По производственной структуре предприятия можно отнести к следующим видам: **заготовочное**, изготавливающее полуфабрикаты различной степени готовности для снабжения ими доготовочных, магазинов кулинарии и розничной торговли; **догоотовочные**, работающие на полуфабрикатах; предприятия с полным циклом производства, работающие на сырье.

Производство - это крупное подразделение, которое объединяет цехи.

Цех - это обособленная в технологическом отношении часть предприятия, в которой протекает законченный процесс производства. В зависимости от характера технологического процесса и объема работы цехи могут иметь производственные участки, отделения или поточные линии.

Производственный участок - это часть предприятия, где осуществляется законченная стадия производственного процесса.

Производственной стадией называется технологически законченная часть производственного процесса.

Отделения - более крупные производственные подразделения,

которые могут быть созданы в крупных цехах и на производствах как промежуточная ступень между производственным участком и цехом или производством.

В цехах, отделениях, производственных участках организуются рабочие места. **Рабочее место** - это часть предприятия, на которой процесс труда выполняется одним или группой работников, выполняющих определенные операции.

2. Факторы, влияющие на производственную структуру

На производственную структуру предприятия оказывают влияние различные факторы:

- вид и направление кухни ресторана,
- ассортимент продукции,
- масштаб производства,
- формы производственных связей с другими предприятиями.

3. Виды производственных помещений в цеховой производственной структуре предприятия питания

Различают предприятия с цеховой структурой и бесцеховой.

Цеховая структура организуется на предприятиях, работающих на сырье, с большим объемом производства.

Бесцеховая структура производства организуется на предприятиях с небольшим объемом производственной программы, имеющих ограниченный ассортимент выпускаемой продукции на специализированных предприятиях (закусочных, шашлычных, пельменных, вареничных и др.).

Цехи подразделяются на:

- **заготовочные** (мясной, рыбный, овощной)

В заготовочных цехах происходит первичная обработка сырья и выпуск полуфабрикатов. Принцип деления цехов - **СЫРЬЕВОЙ**

- **догоготовочные** (горячий, холодный)

В доготовочных цехах происходит дальнейшая кулинарная обработка полуфабрикатов. Принцип деления ПО ВИДУ КУЛИНАРНОЙ ОБРАБОТКИ (горячий цех – термическая, холодный цех – механическая)

- **специализированные** (мучной, кондитерский).

На предприятиях общественного питания, работающих на полуфабрикатах, организуется цех доработки полуфабрикатов, цех обработки зелени.

К вспомогательным производственным помещениям относятся:

- экспедиция,
- моечная столовой и кухонной посуды,
- хлеборезка.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ:

- Классификация производственного оборудования предприятий питания
- Современные производители профессионального оборудования предприятий питания
- Отличия профессионального и бытового оборудования
- Основы энергетического аудита и энергетического менеджмента на предприятиях питания

ЛЕКЦИЯ 7

ТЕМА 7. АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ ПИТАНИЯ

1. Понятие Автоматизированной системы управление
2. Классификация бизнес-процессов на предприятии питания
3. Этапы автоматизации предприятия
4. Особенности автоматизированного учета товарно-материальных ценностей на предприятии питания

1. Понятие Автоматизированной системы управление

Автоматизированная Система Управления Рестораном (АСУ) – это совокупность взаимосвязанных программно-аппаратных средств, обеспечивающих автоматизацию front- и back- бизнес-процессов ресторана.

Основные задачи автоматизации ресторанов:

- Повышение прибыльности и снижение издержек предприятия;
- Контроль и оптимизация деятельности предприятия;
- Улучшение качества обслуживания посетителей;
- Предотвращение хищений и прочих злоупотреблений со стороны персонала;
- Увеличение производительности труда персонала;
- Поддержка маркетинговых мероприятий;
- Создание систем лояльности. Разнообразные системы скидок для постоянных клиентов;
- Анализ деятельности и планирование дальнейшего развития.

2. Классификация бизнес-процессов на предприятии питания

Бизнес-процесс – это совокупность взаимосвязанных мероприятий или работ, направленных на создание определённого продукта или услуги для потребителей.

В данном случае все бизнес-процессы разделяются на две категории непосредственно исходя из критерия их видимости гостю.

FRONT:

- Принятие заказа
- Ознакомление с меню
- Передача заказа в подразделения
- Кассовый расчет
- Бронирование стола
- Системы скидок
- Доставка
- Внесение аванса и т.д.

BACK:

- Статистические отчеты
- Инжиниринг меню
- Производственный и складской учет
- Мотивационные программы
- Учет рабочего времени
- Связь управленческого и бухгалтерского учетов
- Аккумулирование данных и т.д.

3.Этапы автоматизации предприятия

Первый этап автоматизация внутренних бизнес-процессов посредством клиент-серверной технологии (базы данных и вспомогательных программ).

- **«Клиент — сервер»** (англ. **client-server**) — вычислительная или сетевая архитектура, в которой задания или сетевая нагрузка распределены между поставщиками услуг, называемыми серверами, и заказчиками услуг, называемыми клиентами.
- **Под сервером** в широком смысле понимается любая система, процесс, компьютер, владеющие каким-либо вычислительным ресурсом, данными.
- **Клиентом** называется также любая система, процесс,

компьютер, запрашивающие у сервера какой-либо ресурс данных и изменяющий его согласно своим правам.

- **База данных** – это совокупность сведений об объектах реального мира в какой-либо предметной плоскости.

Второй этап – автоматизация внешних бизнес-процессов и интегрирование смежных (дополнительных) программно-аппаратных комплексов. (Кассы, мобильные рабочие места официантов, бонусные системы и т.д.)

Третий этап - интегрирование в управленческую систему предприятия внешних процессов, связующих бизнес-процессы одного предприятия с другими (автоматизация оборота накладных, автоматизация заявок, автоматизация помарочного учета алкоголя, автоматизация учета ветеринарных свидетельств)

4. Особенности автоматизированного учета товарно-материальных ценностей на предприятии питания

Автоматизация учета на складе- это учет движения товара через предприятие с помощью АСУ. Цель учета - влиять на себестоимость. Именно влиять, и корректировать в нужное время. Для того, чтобы достичь цели учета - влияния на себестоимость - необходимо последовательно и циклично выполнять следующие действия:

- Создать справочники номенклатуры.
- Завести в систему документы.
- Зафиксировать результаты.
- Проанализировать результаты.

Длина цикла учета в большинстве ресторанов составляет один месяц.

Создать справочники номенклатуры.

В складском учете существуют следующие типы элементов номенклатуры (номенклатура - это список названий товаров):

1. Товары (сырье). Это мельчайшая единица номенклатуры. Как правило, товарами называют то, что мы покупаем у поставщиков. Пример: «свинина шея», «говядина филе» и тд.

2. Заготовки. Это полуфабрикаты, которые используются для приготовления блюд. Пример: «очищенный картофель», «соус «Цезарь» и тд.

3. Блюда. В общем-то это, что мы предлагаем нашим гостям. Так сказать, конечный продукт. Пример: «бефстрогановф», «борщ» и тд.

4. Модификаторы. Это всякие дополнения к основным блюдам. Модификаторы нужны для того, чтобы максимально точно передать

заказ на кухню или в бар. Они могут подразумевать какие-то другие блюда или носить чисто информационный характер. Пример: «со сливками» (к американо), «в графин» (к соку).

ТТК - технико-технологическая карта описывает ингредиенты блюда или заготовки, а также технологию приготовления. В ней перечислено все, что входит в конкретное блюдо или заготовку с количествами и процентами холодной и горячей обработки (например: зачистка и у жарка). У Товаров ТТК нет. У Блюдов и Заготовок она есть. У модификаторов может быть или не быть в зависимости от типа. ТТК нужна для того, чтобы автоматизированная система знала, что списать со склада, когда блюдо пробивается на кассе. Именно по ТТК считается себестоимость блюда или заготовки.

Далее необходимо завести в систему документы.

В складском учете есть документы, которые оперируют элементами номенклатуры.

В учете есть следующие типы документов:

1. Приходная накладная. Этот документ кладет на склад товары от поставщиков. У каждой приходной накладной есть важные реквизиты. Это дата, время, название поставщика и склад, на который надо данный товар положить. В теле документа перечисляются товары с количествами и ценами.

2. Акт Списания. Этот документ списывает со склада товары на конкретную статью затрат. Например, служебное питание.

3. Внутреннее перемещение. Этот документ позволяет переместить товары с одного склада на другой. Например, лимоны, молоко и сливки часто закупаются на кухню, но используются еще и в баре. Бармен каждый день забирает с кухни эти продукты оформляя акт внутреннего перемещения.

4. Акт разбора. Этот документ помогает разобрать тушу какого-нибудь мяса на отдельные продукты. Например, если мы купили тушку курицы, то нам надо разложить этот товар на бедра, крылья, филе и кости. Более того, очевидно, что цена конечных товаров должна быть разной. Филе всегда дороже бедра. А кости для учета вообще должны оказаться бесплатными так как могут пойти только на бульон

5. Акт приготовления. Этот документ помогает зафиксировать факт приготовления блюда. Например, если мы готовим тазик оливье на бизнес ланч, то таким документом мы можем списать со склада продукты, которые пошли на приготовление, а оприходовать уже готовый салат. Такой документ очень часто используется в столовых или форматах фри-фло, где место и время приготовления отделено от места и времени продажи

6. Акт переработки. Этот документ позволяет переработать один товар в другой. Например, если у нас кончилась в ресторане «свинина шея» и мы начали класть в блюда «свинину филе», то мы должны это

зафиксировать в программе.

7. Акт реализации. Этот документ, как правило, формируется автоматически. Он состоит из двух частей. В одной - список проданных за день блюд. В другой - список списанных продуктов, которые понадобились для приготовления всех этих блюд. Побочным эффектом этого документа для финансового учета является то, что он фиксирует выручку за день и себестоимость реализации.

8. Инвентаризация. Этот документ приравнивает книжные остатки на складах к фактическим и показывает расхождения - излишки и недостачи. Инвентаризация - это документ, который завершает каждый цикл складского учета.

Регулярное проведение инвентаризаций - основа учета. Процесс ведения складского учета заключается в создании в программе документов, которые «двигают» элементы номенклатуры через ресторан от поставщиков к гостям.

Далее АСУ ресторана дает возможность зафиксировать результаты для:

1. Анализа результатов инвентаризаций. В реальном мире итоги инвентаризаций никогда не бывают идеальными. Причины некорректности итогов зависят на 80% от калькулятора и на 20% от материально-ответственных лиц. Это ошибки в документах (калькулятор) и номенклатуре (калькулятор), а также воровство (ответственные), неверные ТТК (ответственные). Калькулятор должен убедиться в том, что его ошибок в результатах нет, чтобы итогам инвентаризации можно было верить.

2. Формирования итогового отчета по себестоимости с разбивкой по статьям. Выглядеть этот отчет может примерно так:

Себестоимость		
Банкеты	144 558,26	7,76
Инвентаризации		
Кухня минусы	7 136,27	0,38
Кухня плюсы	-33 307,58	-1,79
Бар минусы	99 716,56	5,35
Бар плюсы	-131 698,68	-7,07
Итого Инвентаризации	<u>-58 153,43</u>	<u>-3,12</u>
Кальяны	36 454,00	1,96
Лёд	0,00	0
Проработка	809,87	0,04
порча	10 517,09	0,56
Расход продуктов	256 168,92	13,75
Удаление блюд со списанием	154,94	0,01
Итого Себестоимость	<u>390 509,65</u>	<u>20,96</u>

В этом примере:

- В первом столбце названия статей списания, во втором абсолютные значения в деньгах, в третьем - отношение к выручке в процентах.
- Банкеты - это продукты, списанные на банкет.
- Инвентаризации - это финансовые итоги инвентаризаций в деньгах.
- Кальяны - себестоимость кальянных ингредиентов.
- Проработка - продукты, списанные на проработку блюд.
- Порча - продукты, списанные на порчу.
- Расход продуктов - себестоимость всех проданных блюд по ТТК.
- Удаление со списанием - себестоимость блюд, удаленных из счетов гостей.

После того, как итоги месяца зафиксированы, можно переходить к их анализу. Именно этот шаг позволяет достигать цели учета - влиять на себестоимость. Мы анализируем результаты через несколько отчетов.

1. Реестр накладных с превышением закупочных цен от плановых. С каждым поставщиком у нас подписан договор поставки и соглашение о ценах. Но, иногда, поставщики ошибаются. Бывает еще, что экспедитор по ошибке покупает некоторые продукты не там, где надо по более дорогим ценам. Программа «знает» что и по какой цене мы должны покупать и подсвечивает красным накладную, в которой есть расхождения по ценам.

2. Анализ отчета о закупках и сравнение цен с рыночными.

Отчет по закупкам показывает какие продукты у каких поставщиков мы покупаем. Благодаря этому отчету можно сравнивать поставщиков между собой. Но, самое главное - сравнить закупочные цены нашего ресторана с ценами дружественных нам ресторанов.

3. Краткий АБЦ анализ меню по количеству продаж и валовой прибыли. Бывают блюда с фудкостом 50%, а бывают с фудкостом 10%. Для того, чтобы достигать целей по общему фудкосту и валовой прибыли необходимо управлять продажами. АБЦ анализ позволяет понять, какие блюда самые популярные и какие приносят больше всего денег. По итогам такого анализа мы вводим новые блюда, выводим неудачные и управляем тем самым себестоимостью и выручкой.

4. Отчет об изменении себестоимости каждого блюда с анализом причин. Этот отчет позволяет увидеть, как изменилась себестоимость каждого блюда за месяц. Если колебания превышают 3%, мы начинаем разбирать причины. Внедрение АСУ в учет ТМЦ ресторана позволяет **влиять на себестоимость.**

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ:

- Современные программные продукты для управления предприятиями питания
- Автоматизированная система управления Ико
- Автоматизированная система управления R-keeper
- Автоматизированная система документооборота DocsinBox
- Автоматизированная система документооборота MixCart

ЛЕКЦИЯ 8

ОСОБЕННОСТИ СЕРВИСА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ПИТАНИЯ

1. Характеристика основных видов ресторанного сервиса. Способы обслуживания посетителей в ресторанах с учетом специфики предприятия
2. Способы обслуживания посетителей в ресторанах с учетом специфики предприятия

1. Характеристика основных видов ресторанного сервиса

Специалисты, формирующие теорию ресторанного бизнеса, выделяют шесть основных типов ресторанного сервиса. Схему сервиса формирует заведение, но иногда клиент может потребовать, чтобы его обслужили по-русски или по-английски, поэтому персонал должен знать все основные, принятые в мире, модели удовлетворения клиентов, а те, в свою очередь, стараться не нарушать правила игры, предложенные заведением.

Обслуживание – буфет

Это - один из самых простых типов ресторанного сервиса. Приготовленная еда выкладывается на специальных столиках-островках. На них гости выбирают наиболее приглянувшиеся им блюда и продукты. Правда, это касается лишь завтраков и ужинов. Во время обеда, даже ресторан, работающий по типу «буфет», обяжет своих официантов разнести первые и вторые блюда гостям.

Самообслуживание

Похоже на буфет, но все блюда и продукты выложены на единый прилавок. Клиенты сами выбирают еду и накладывают ее в свою тарелку.

Американский сервис

Сегодня он признан самым популярным в мире из-за своей простоты и дешевизны. Подобный способ обслуживания клиентов не требует специально обученного персонала. Его суть в том, что еда выкладывается в тарелки на кухне. Задача официанта – оперативно и аккуратно доставить их гостю, а также красиво подать, не нарушив его личного пространства, никого не облив и ничего не расплескав.

Английский сервис

Старинный, немного патриархальный способ подачи блюд заставляет посетителей почувствовать себя гостем за обеденным столом Виндзоров. Итак, основное блюдо подают в общей емкости. Задача официанта – обойти с ней всех гостей и наполнить тарелку каждого гостя, начав с женщин или самого уважаемого, титулованного или

богатого гостя, если компания исключительно мужская.

Русский сервис

Русский способ обслуживания подобен английскому, но в упрощенном варианте. Блюда, рассчитанные на нескольких человек, приносятся официантами на стол в так называемых «общих тарелках». Именно из них гости самостоятельно накладывают в «свои» тарелки, приглянувшиеся им, куски.

Французский сервис

Самый дорогой вид обслуживания клиента. На данный момент практикуется в самых дорогих заведениях Европы, которые выдерживают марку и стиль, взятый в начале прошлого века. Дело в том, что приготовление пищи должно быть завершено на глазах у клиентов. На специальном столике – *gueridon*, официант подвозит тарелки с ингредиентами к столику гостей. На их глазах он смешивает компоненты салата, поливает соусом утку или разрезает на части зайца, фаршированного шампиньонами. Работающие по французской системе официанты проходят специальное обучение, а потом годами тренируются, перед тем, как резать и смешивать что-либо на глазах клиентов.

В некоторых заведениях общественного питания принято совмещать несколько типов обслуживания клиента. Например, в одном и том же ресторане свадебный фуршет пройдет по типу «самообслуживание», а семейный ужин – с русским или английским типом сервиса.

2. Способы обслуживания посетителей в ресторанах с учетом специфики предприятия

Конечной целью производственного процесса на предприятиях общественного питания является реализация готовой продукции и организация ее потребления. Эти функции определяют процесс обслуживания.

Процесс обслуживания в общественном питании – это совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг при реализации кулинарной продукции и организации досуга.

Методы и формы обслуживания на предприятиях общественного питания зависят от определенных факторов: контингента потребителей, места приема пищи, способа ее получения и доставки потребителям, степени участия персонала в обслуживании, применения средств механизации и автоматизации и др.

Метод обслуживания потребителей – способ, с помощью которого потребителям реализуется продукция.

На предприятиях общественного питания существуют следующие

методы обслуживания:

- самообслуживание;
- обслуживание официантами;
- комбинированное обслуживание.

Форма обслуживания – организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей.

Формы обслуживания отличаются:

- характером производимых услуг;
- местом и условиями их выполнения;
- характером труда обслуживающего персонала;
- формой расчета с потребителями.

Примером форм обслуживания может быть реализация кулинарной продукции через торговые автоматы или столы саморасчета, по типу «шведского стола», отпуск скомплектованных обедов.

Самообслуживание – это метод обслуживания, при котором потребители сами выполняют ряд операций, и в зависимости от этого применяют следующие формы самообслуживания:

- полное. Потребитель выполняет все операции самостоятельно;
- частичное. Часть работ выполняется обслуживающим персоналом или механизмами (сбор посуды, доставка посуды, конвейер для сбора посуды и т.д.).

В зависимости от формы расчета различают:

- самообслуживание с предварительным расчетом:

потребитель знакомится с меню, приобретает в кассе чек, с чеком на раздаче получает блюда. Отрицательные стороны данной формы обслуживания: потребитель не видит выбранные блюда, имеет дело с деньгами; организация комплексного питания по заранее приобретенным абонеентам и чекам: предварительно сервируются столы, затем осуществляется отпуск скомплектованных завтраков, обедов и ужинов, что позволяет ускорить процесс обслуживания. Используется данная форма для организации питания туристов, учащихся, участников семинаров, конференций;

- самообслуживание с последующим расчетом:

с расчетом после получения блюд: потребитель знакомится с меню, выбирает блюда на раздаче, рассчитывается за выбранные блюда, потребляет и, наконец, убирает посуду. Преимуществом этой формы обслуживания является возможность наглядного выбора блюд потребителями; отрицательные моменты: потребитель стоит в очереди, имеет дело с деньгами;

самообслуживание с расчетом после приема пищи. Потребитель знакомится с меню, выбирает блюда, получает чек на

блюда, принимает пищу и после этого рассчитывается при выходе из зала. Положительные стороны: ускоряется процесс обслуживания; отрицательные: увеличивается количество обслуживающего персонала;

- самообслуживание с непосредственным расчетом.

Потребитель одновременно выбирает, получает блюда и оплачивает их стоимость. При данной форме обслуживания отпуск продукции и расчет с потребителем производится одним работником. Эта форма обслуживания применяется в буфетах, закусочных, через барную стойку в барах.

Метод **обслуживания официантами** применяется в ресторанах, барах, закусочных, а также некоторых столовых (при санаториях, домах отдыха и т.д.). При этом процесс обслуживания потребителей, начиная с их встречи и заканчивая расчетом, производится официантами.

При полном обслуживании официантами все операции осуществляют официанты. Этот вид характеризуется высокой культурой обслуживания и применяется на предприятиях класса «люкс» и высший в течение всего времени работы зала, при проведении банкетов и приемов, в вечернее время – на предприятиях с организацией отдыха. Частичное обслуживание официантами предполагает выполнение ряда операций потребителями. Официанты доставляют продукцию с раздаточной в зал, ставят блюда на стол, за которым посетители сами обслуживают себя. Такая форма позволяет ускорить процесс обслуживания посетителей, увеличить пропускную способность зала и сократить численность обслуживающего персонала.

При обслуживании официантами применяются следующие формы расчета:

- предварительная. Потребитель, ознакомившись с меню, приобретает в кассе чек на питание. Также эта форма применяется при обслуживании участников конференций, семинаров и т.д. В этом случае потребители заранее приобретают чеки или абонементы на питание;
- последующая. Расчет осуществляется в конце обслуживания официантами.

Обслуживание официантами по характеру труда делится на две формы:

- индивидуальная. Все операции с посетителем выполняет один официант, за которым закреплено определенное количество столов в зале;
- бригадная. Бригада из нескольких официантов делит между собой все операции по обслуживанию потребителя (один встречает потребителя, принимает заказ; двое подают блюда и напитки и т.д.). Такая форма позволяет ускорить процесс обслуживания потребителей, также

используется при обслуживании банкетов и приемов.

Комбинированный метод обслуживания потребителей заключается в сочетании различных методов обслуживания (например, самообслуживание с обслуживанием официантами).

Кроме традиционных методов и форм обслуживания на предприятиях общественного питания применяются специальные (прогрессивные) формы обслуживания, целью которых является ускорение обслуживания большого количества потребителей. Такие формы используются для обслуживания участников конгресса, конференций, семинаров и т.д. К ним относятся: залы-экспресс, столы-экспресс, «шведский стол».

Зал-экспресс (как правило, на 40–50 мест) организуется в ресторанах и кафе для ускорения обслуживания потребителей с ограниченным запасом времени. Меню представляет собой комплексный обед. Ко времени обеда все столы в зале-экспресс сервируются, на каждый стол кладут меню. Как только посетители сядут за стол, официанты ставят закуски и сладкие блюда, затем приносят супы, а вслед за ним – горячие блюда. Затраты времени потребителя на такой обед составляют 15–20 минут.

Стол-экспресс организуют в ресторанах при гостиницах, аэропортах, железнодорожных вокзалах. Он рассчитан на 20 чел., имеет круглую форму с поворотной центральной частью, на которой устанавливаются закуски, блюда, кулинарные и кондитерские изделия, напитки. Неподвижную поверхность стола сервируют закусочными тарелками, приборами, салфетками. Потребители, сев за стол, самостоятельно выбирают продукцию с поворотной части стола. Официанты приносят горячие блюда и напитки, осуществляют расчет с потребителями.

Организация питания по типу «шведский стол» служит ускорению обслуживания больших групп туристов, организуется на предприятиях общественного питания при гостиницах. На столы выставляются холодные закуски, сладкие блюда и кондитерские изделия, а для реализации супов и горячих блюд устанавливаются мармиты. Работа официантов сводится к помощи в порционировании.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ:

- Прогрессивные технологии обслуживания в ресторанах
- Виды сервиса на предприятиях общественного питания
- Качество ресторанного сервиса как объект управления
- Стандартизация в отрасли ресторанного сервиса: особенности и специфика
- Регламенты и их роль в сервисе ресторана

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Практическое пособие по организации услуг общественного питания. Защита прав потребителей Практическое пособие. — Ростов н/Д: Правительство Ростовской Области ДПРО, 2016. — 100 с. [1]
2. Практическое пособие по организации услуг общественного питания. Защита прав потребителей Практическое пособие. — Ростов н/Д: Правительство Ростовской Области ДПРО, 2016. — 100 с. [2]
3. Сорокина. - М., Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. : Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. [4]
4. Организация производства на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2020
5. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник Для СПО /Москва: Юрайт, 2021
6. Быстров С.А., Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов – Издательство: НИЦ ИНФРА-М, Учебник – 2019 г. – 536 с.

СПРАВОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ГОСТЫ

7. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования [1]
8. ГОСТ 30494-2011 Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях (с Поправкой) [1]
9. ГОСТ 30494-2011 Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях (с Поправкой) [1]
10. Федеральный закон "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" от 26.12.2008 N 294-ФЗ [2]
11. Проектирование предприятий общественного питания. Справочное пособие к СНиП 2.08.02-89[4]

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

12. Радченко Л.А. Организация производства на предприятиях общественного питания Учебник. — Изд. 6-е, доп. и перер. — Ростов н/Д: Феникс, 2006. — 352 с. [1] [5] [6]
13. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М., Ефимов С.Л., Голубева Т.Н. Ресторанный бизнес в России: технология успеха — Москва: ТРАНСЛИТ, 2007. — 512с. [2] [6] [8]
14. Богущева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров Учебное пособие для среднего профессионального образования. — Ростов-на-Дону: "Феникс", 2004. — 416 с. [4] [6]
15. Радченко Л.А. Обслуживание на предприятиях общественного питания Учебное пособие для колледжей, профессиональных училищ, лицеев. — Изд. 3-е, доп. и перер. — Ростов н/Д: Феникс, 2004. — 384 с.
16. Кучер Л. С., Шкуратова Л. М. Организация обслуживания общественного питания: Учебник. — М.: Издательский Дом «Деловая литература», 2002. — 544с. [7]
17. Зайнуллина Т.Г., Комарницкий И.М. Статья в сборнике трудов в XIV International Scientific and Practical Conference “State and Prospects for the Development of Agribusiness - INTERAGROMASH 2021”: «Monitoring the employment of graduates as an information resource for adjusting the work programs of disciplines (Мониторинг трудоустройства выпускников как информационный ресурс для корректировки рабочих программ дисциплин)» - 2021. – 5с.
18. Казьмина Л.Н., Провотрина В.В. Статья в сборнике «Вестник Национальной академии туризма». Гостиничная индустрия как стимулирующий фактор развития регионального туризма Ростовской области – 2021. – № 3(59). – С. 41-43.

ТЕМАТИКА СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

ТЕМА 1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АКТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ. МЕЖДУНАРОДНЫЕ

ВОПРОСЫ К ЗАНЯТИЮ

- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) "О защите прав потребителей"
- Правил оказания услуг общественного питания
- ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования
- ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования
- ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения
- Порядок оформления лицензии на розничную продажу алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания

ТЕМА 2. ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ (НАДЗОРА) И МУНИЦИПАЛЬНОГО КОНТРОЛЯ»

ВОПРОСЫ К ЗАНЯТИЮ

- Сфера применения и основные понятия закона
- Полномочия различных федеральных и муниципальных органов, осуществляющих контроль (надзор)
- Организация и проведение плановой проверки
- Организация и проведение внеплановой проверки
- Сроки проведения проверок
- Контрольная закупка
- Порядок оформления результатов проверки
- Обязанности должностных лиц государственных органов при проведении проверки

- Права юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении проверки

ТЕМА 3. АНАЛИЗ АКТУАЛЬНОСТИ РАЗЛИЧНЫХ ЛОКАЦИЙ ДЛЯ ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ В ГОРОДЕ РОСТОВ-НА-ДОНУ

ВОПРОСЫ К ЗАНЯТИЮ

- Определить и оценить перспективность ряда локаций в Ростове-на-Дону для заданных концепция предприятий общественного питания.

ТЕМА 4. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЕКТАМ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ. ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПРОЕКТНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, АРХИТЕКТОРАМИ И ДИЗАЙНЕРАМИ

ВОПРОСЫ К ЗАНЯТИЮ

- Виды проектирования. Состав и содержание проекта
- Особенности проектирования предприятий питания
- Дизайн проект ресторана и его состав
- Типовой договор на изготовление дизайн-проекта
- Типовой договор на комплектацию

ТЕМА 5. САНИТАРИЯ И ГИГИЕНА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ПИТАНИЯ. ТРЕБОВАНИЯ ХАССП

ВОПРОСЫ К ЗАНЯТИЮ

- Федеральный закон "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.1999 N 52-ФЗ
- Международная практика контрольно-надзорной деятельности в области санитарного состояния предприятий общественного питания
- СП 2.3.6.1079-01 Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья
- Система ХАССП и ее особенности в общественном питании

ТЕМА 6. ПРОИЗВОДСТВЕННОЕ ОБОРУДОВАНИЕ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ: РАЗНОВИДНОСТИ И ОСОБЕННОСТИ. ОСНОВЫ

ЭНЕРГЕТИЧЕСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ПИТАНИЯ

ВОПРОСЫ К ЗАНЯТИЮ

- Классификация производственного оборудования предприятий питания
- Современные производители профессионального оборудования предприятий питания
- Отличия профессионального и бытового оборудования
- Основы энергетического аудита и энергетического менеджмента на предприятиях питания

ТЕМА 7. СОВРЕМЕННЫЕ АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЯМИ ПИТАНИЯ

ВОПРОСЫ К ЗАНЯТИЮ

- Современные программные продукты для управления предприятиями питания
- Автоматизированная система управления Иiko
- Автоматизированная система управления R-keeper
- Автоматизированная система документооборота DocsinBox
- Автоматизированная система документооборота MixCart

ТЕМА 8. РАЗНОВИДНОСТИ ТЕХНОЛОГИЙ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ПИТАНИЯ

ВОПРОСЫ К ЗАНЯТИЮ

- Прогрессивные технологии обслуживания в ресторанах
- Виды сервиса на предприятиях общественного питания
- Качество ресторанного сервиса как объект управления
- Стандартизация в отрасли ресторанного сервиса: особенности и специфика
- Регламенты и их роль в сервисе ресторана

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ (ЭКЗАМЕНУ)

1. Понятие «Общественного питания» и основные функции предприятия общественного питания
2. Отечественная классификация предприятий общественного питания и ее особенности
3. Виды лицензируемой и нелицензируемой деятельности в отрасли общественного питания и порядок получения необходимых лицензий.
4. Определение проверки и объекты проверок на предприятиях общественного питания.
5. Виды проверок предприятий общественного питания и основания для их проведения.
6. Правовые основы проведения проверок предприятий общественного питания.
7. Основные принципы проектирования предприятий общественного питания.
8. Состав помещений предприятий питания.
9. Инженерные системы на предприятиях питания: вентиляция и кондиционирование.
10. Инженерные системы на предприятиях питания: отопление.
11. Инженерные системы на предприятиях питания: освещение.
12. Инженерные системы на предприятиях питания: канализация и водоснабжение.
13. Складская группа помещений предприятий питания: определение и виды складов.
14. Складская группа помещений предприятий питания: требования к складам.
15. Основы санитарии и гигиены в предприятиях общественного питания.
16. Сущность и цель внедрения ХАССП на предприятиях общественного питания.
17. Складская группа помещений предприятий питания: способы хранения гастрономического сырья.
18. Складская группа помещений предприятий питания: классификация тары.
19. Складская группа помещений предприятий питания: определение потерь и их учет в складском хозяйстве.
20. Производственные технологические схемы работы предприятий питания. Факторы, влияющие на них.
21. Цеховая технологическая схема работы предприятий питания. Виды цехов.

22. Заготовочные цехи на предприятиях питания.
23. Доготовочные цехи на предприятиях питания.
24. Специализированные цехи и вспомогательные помещения на предприятиях питания.
25. Автоматизированные системы управления предприятием питания: классификация бизнес-процессов на предприятии питания.
26. Автоматизированные системы управления предприятием питания: этапы автоматизации предприятия.
27. Автоматизированные системы управления предприятием питания: Клиент-серверная технология и ее сущность.
28. Автоматизированные системы управления предприятием питания: сущность учета товарно-материальных ценностей в автоматизированной системе управления.
29. Виды и особенности ресторанного сервиса.
30. Требования к стандартам сервиса в ресторанах.

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1. Механизм функционирования и совершенствования работы прачечной в гостинице (на примере конгресс-отеля «Don-Plaza» города Ростова-на-Дону)
2. Совершенствование форм предоставления услуг питания туристов (на примере организации питания по типу шведского стола в конгресс-отеле «Don-Plaza» города Ростова-на-Дону)
3. Социальные сети как инструмент продвижения услуг гостиничного предприятия (на примере конгресс-отеля «Don-Plaza» города Ростова-на-Дону)
4. Особенности организации деятельности прачечной в гостинице (на примере гостиницы «Дон-Кихот» города Ростова-на-Дону)
5. Особенности организации питания гостей малого отеля «Николаевский» города Ростова-на-Дону
6. Особенности тренингов линейного персонала службы еды и напитков (на примере конгресс-отеля «Don-Plaza» города Ростова-на-Дону)
7. Особенности организации и работы банкетной службы в гостинице «Маринс Парк Отель» города Ростова-на-Дону
8. Совершенствование управления деятельностью гостиницы с помощью автоматизированной системы (на примере отеля «Олд Хаус» хутора Усть-Койсуг Ростовской области)
9. Особенности организации банкетной службы (на примере «Парк-отеля «Донская роща» города Ростова-на-Дону)
10. Услуги SPA-зоны как дополнительного дохода санатория (на примере санатория «Мыс Видный» АО "РЖД ЗДОРОВЬЕ" города Сочи Краснодарского края)
11. Специфика организации дополнительных услуг в современной гостинице (на примере аренды автомобилей в отеле «Резиденция» ООО «Торговый дом» «Донобуви» города Ростова-на-Дону)
12. Специфика работы конгрессной службы в гостинице (на примере гостиницы ПАО «НПО «Алмаз» города Москвы)
13. Специфика деятельности банкетной службы в загородном отеле (на примере ООО «Охотхозяйство» «Уткино» Семикаракорского района Ростовской области)

ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ТВОРЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

1. Специфика функционирования банкетной службы в гостинице (на примере конгресс-отеля «Don-Plaza» города Ростова-на-Дону)
2. Совершенствование качества гостиничных услуг на основе применения обучающих тренингов (на примере гостиницы Российской академии медицинских работников города Москвы)
3. Мотивация деятельности сотрудников гостиничного предприятия как фактор повышения его конкурентоспособности (на примере гостиницы «Эрмитаж» города Ростова-на-Дону)
4. Особенности организации банкетной службы в гостинице «Отдых» города Ейска Краснодарского края
5. Особенности деятельности службы питания и напитков в малом отеле (на примере гостиницы «Магнолия» города Ростова-на-Дону)
6. Специфика организации работы службы приема размещения в парк-отеле «Bellaqio» города Ростова-на-Дону
7. Специфика предоставления дополнительных услуг (на примере работы лобби-бара в гостинице «Маринс Парк Отель» города Ростова-на-Дону)
8. Особенности предоставления дополнительных услуг (на примере организации банкетной службы ООО «Бутик Отель» города Ростов-на-Дону)
9. Специфика организации и работы СПА-центра в отеле «Benamar Hotel&Spa» города Ростова-на-Дону
10. Особенности проведения тренингов линейного персонала службы номерного фонда (на примере ООО «ТГК «Альфа-Дон» города Ростов-на-Дону»)
11. Особенности автоматизации малой гостиницы (на примере апартамент-отеля «Дача-House» города Ростова-на-Дону)
12. Специфика предоставления дополнительных услуг в средствах размещения (на примере организации кейтерингового обслуживания в «Конгресс-Отеле Топос» города Ростова-на-Дону)

СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ

Общественное питание (индустрия питания) – самостоятельная отрасль экономики, состоящая из предприятий различных форм собственности и организационно-управленческой структуры, организующая питание населения, а также производство и реализацию готовой продукции и полуфабрикатов, как на предприятии общественного питания, так и вне его, с возможностью оказания широкого перечня услуг по организации досуга и других дополнительных услуг.

Предприятие (объект) общественного питания (предприятие (объект) питания) – имущественный комплекс, используемый юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем для оказания услуг общественного питания, в т.ч. изготовления продукции общественного питания, создания условий для потребления и реализации продукции общественного питания и покупных товаров как на месте изготовления, так и вне его по заказам, а также для оказания разнообразных дополнительных услуг.

Тип предприятия (объекта) общественного питания – вид предприятия (объекта) с характерными условиями обслуживания, ассортиментом реализуемой продукции общественного питания и технической оснащенностью.

Заготовочное предприятие питания (цех общественного питания) – предприятие (цех) общественного питания, предназначенное для изготовления продукции общественного питания, снабжения доготовочных предприятий питания, магазинов и отделов кулинарии, предприятий розничной торговли, а также для доставки потребителям по их заказам.

Доготовочное предприятие питания – предприятие общественного питания, осуществляющее изготовление блюд из полуфабрикатов и кулинарных изделий, их реализацию и организацию потребления по месту приготовления.

Специализированное предприятие общественного питания – предприятие питания любого типа, вырабатывающее и реализующее однородную по ассортименту продукцию общественного питания с учетом специфики обслуживания и организации досуга потребителей.

Ресторан – предприятие питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая фирменные блюда и изделия, алкогольных, прохладительных, горячих и других видов напитков, кондитерских и хлебобулочных изделий, покупных товаров, в т.ч. табачных изделий.

Кафе – предприятие питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с

предоставлением ограниченного, по сравнению с рестораном, ассортимента продукции и услуг, реализующее фирменные, заказные блюда, кондитерские и хлебобулочные изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары, в т.ч. табачные изделия.

Бар – предприятие питания, оборудованное барной стойкой и реализующее, в зависимости от специализации, алкогольные и/или безалкогольные напитки, горячие и прохладительные напитки, блюда, холодные и горячие закуски в ограниченном ассортименте, покупные товары, в т.ч. табачные изделия.

Кофейня – предприятие питания, специализирующееся в основном на изготовлении и реализации с потреблением на месте широкого ассортимента горячих напитков из кофе, какао и чая, а также хлебобулочных и кондитерских изделий, кулинарной продукции из полуфабрикатов высокой степени готовности, а также алкогольных напитков, покупных товаров, в т.ч. табачных изделий.

Предприятие быстрого обслуживания – предприятие питания, реализующее узкий ассортимент блюд, изделий, напитков несложного изготовления, как правило, из полуфабрикатов высокой степени готовности, и обеспечивающее минимальные затраты времени на обслуживание потребителей.

Закусочная – предприятие питания с ограниченным ассортиментом блюд и изделий несложного изготовления и предназначенное для быстрого обслуживания потребителей, с возможной реализацией алкогольных напитков, покупных товаров, в т.ч. табачных изделий.

Буфет – предприятие общественного питания, находящееся в общественных зданиях, реализующее с потреблением на месте ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в т.ч. холодные и горячие блюда, закуски, мучные кулинарные, хлебобулочные и кондитерские изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары, в т.ч. табачные изделия.

Кафетерий – предприятие общественного питания, оборудованное буфетной или барной стойкой, реализующее с потреблением на месте горячие напитки из кофе, чая, прохладительные напитки, ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в т.ч. бутерброды, мучные булочные и кондитерские изделия, горячие блюда несложного изготовления, и покупные товары.

Столовая – предприятие общественного питания, общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей, производящее и реализующее блюда и кулинарные изделия в соответствии с разнообразным по дням недели меню.

Школьная базовая столовая – предприятие общественного

питания, предназначенное для изготовления продукции общественного питания, входящей в рацион питания школьников, и снабжения школьных столовых и буфетов, с мощностью до 15 тыс. порций в день.

Комбинат школьного питания – специализированное предприятие питания, предназначенное для изготовления продукции общественного питания, входящей в рацион питания школьников, и снабжения ею, а также иным необходимым сырьем школьных столовых (сырьевых и доготовочных) и буфетов, с мощностью более 15 тыс. порций в день.

Комбинат общественного питания (комбинат питания) – предприятие общественного питания, состоящее из заготовочных и доготовочных предприятий питания с единым технологическим процессом изготовления продукции, а также магазинов кулинарии и вспомогательных служб.

Магазин (отдел) кулинарии – магазин (отдел) по реализации населению продукции общественного питания в виде кулинарных изделий, полуфабрикатов, кондитерских и хлебобулочных изделий.

Сеть предприятий питания – совокупность предприятий питания с общим ассортиментом изготавливаемой продукции и одинаковой формой организации потребления, объединенных под одной торговой маркой или брендом, управляемых по единым организационно-управленческим принципам, в т.ч. работающих по франшизе.

Заготовочный цех (объект) – предприятие (объект) общественного питания, осуществляющий изготовление кулинарной продукции, хлебобулочных и кондитерских изделий и снабжение ими доготовочных объектов, магазинов (отделов) кулинарии, розничной торговой сети и других организаций, а также для доставки потребителям по их заказам.

Предприятие бортового питания – предприятие общественного питания, предназначенное для изготовления, комплектования, кратковременного хранения и отпуска (реализации) готовой продукции на самолеты и иные виды транспорта, а также в другие предприятия питания.

Вагон-ресторан (вагон-кафе, вагон-буфет) – ресторан (кафе, буфет) в специально оборудованном вагоне поезда, предназначенный для изготовления и реализации продукции общественного питания и обслуживания пассажиров в пути.

Предприятие-автомат – предприятие, осуществляющее реализацию продукции определенного ассортимента через торговые автоматы.

Раздача (линия раздачи, станция раздачи) – специально оборудованное помещение, часть зала предприятия питания или часть производственного помещения предприятия, предназначенные для комплектования и отпуска продукции общественного питания

потребителям или официантам.

Работник предприятия быстрого обслуживания – работник, занимающийся приготовлением несложных блюд и напитков и обслуживанием потребителей на предприятиях быстрого обслуживания.

Директор (управляющий, менеджер, заведующий) ресторана, кафе, бара, столовой и т.д. – специалист, занимающийся организационными вопросами деятельности предприятия общественного питания.

Заведующий производством (шеф-повар, начальник цеха, заместитель заведующего производством, су-шеф, заместитель начальника цеха) – специалист по организации производственной деятельности, осуществляющий организацию технологического процесса, подбор и расстановку кадров.

Инженер (техник)-технолог (менеджер по производству) – специалист, осуществляющий контроль за соблюдением технологического процесса и разработку технических документов на предприятии, а также контроль за их внедрением и использованием.

Кассир – работник, занимающийся выполнением кассовых операций и расчетами с потребителями.

Метрдотель (администратор зала) – работник, занимающийся встречей потребителей в зале, обеспечивающий порядок в зале и осуществляющий контроль за обслуживанием потребителей официантами (барменами).

Повар – работник, занимающийся приготовлением полуфабрикатов, кулинарных изделий, блюд и их оформлением при отпуске (подаче) потребителям.

Официант – работник, занимающийся обслуживанием потребителей в зале, в том числе сервировкой стола, подачей блюд и напитков, расчетами с потребителями.

Продавец магазина (отдела) кулинарии – работник, занимающийся реализацией кулинарных полуфабрикатов, кулинарных и мучных кондитерских и булочных изделий.

Буфетчик – работник, обслуживающий потребителей в буфете, занимающийся приготовлением и отпуском несложных блюд, закусок и напитков.

Бариста – специалист по качеству кофе, его хранению, приготовлению и подаче потребителям.

Сомелье – специалист по классификации, качеству и выбору вин, их хранению и подаче потребителям.

Услуга общественного питания (индустрии питания) – результат деятельности предприятий общественного питания (юридических лиц или индивидуальных предпринимателей) по удовлетворению потребностей потребителя в продукции общественного питания, в создании условий для реализации и потребления продукции

общественного питания и покупных товаров, в проведении досуга и в других дополнительных услугах.

Исполнитель услуги общественного питания – предприятие общественного питания (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель), оказывающее услуги общественного питания.

Потребитель услуги общественного питания – физическое лицо (гость) или юридическое лицо, пользующиеся услугами предприятия общественного питания.

Безопасность услуги общественного питания – комплекс свойств услуги общественного питания, при которых она под влиянием внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывает воздействие на потребителя, не подвергая его жизнь, здоровье и имущество риску.

Процесс обслуживания в общественном питании – совокупность операций/действий, выполняемых исполнителем услуг общественного питания при непосредственном контакте с потребителем услуги (гостем) в процессе реализации и/или организации потребления продукции общественного питания и/или организации досуга.

Условия обслуживания – совокупность факторов, воздействующих на потребителя (гостя) в процессе оказания услуг общественного питания.

Метод обслуживания потребителей – способ реализации потребителям продукции общественного питания и организации ее потребления: самообслуживание, обслуживание официантом (поваром, барменом, буфетчиком, продавцом), комбинированный.

Форма обслуживания потребителей – организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей.

Кейтеринг – деятельность предприятия общественного питания (индустрии питания), заключающаяся в оказании услуг по организации питания по месторасположению, выбранному сторонними организациями и частными лицами, включая организацию выездного обслуживания мероприятий различного назначения и розничную продажу продукции общественного питания и с привлечением всех предприятий и служб, оказывающих подрядные услуги по организации питания.

Самообслуживание по принципу "свободного потока потребителей" – форма обслуживания через отдельные станции (участки, зоны) раздачи (в том числе через витрины охлаждаемые и с подогревом различных конфигураций) с определенным ассортиментом блюд, напитков, с широким использованием элементов наглядной кулинарии и с возможным приготовлением блюд непосредственно на станциях раздачи (на участках, в зонах) на виду у потребителей и последующей оплатой за выбранную продукцию.

Самообслуживание через торговые (вендинговые) автоматы – предусматривает использование автоматизированных систем по продаже различных блюд и напитков в узком ассортименте. Торговые автоматы могут дополнять обслуживание потребителей за стойкой или быть автономными.

Самообслуживание по форме "кофе-пауза (кофе-брейк)" – форма обслуживания во время короткого организованного перерыва в работе конференций, совещаний, деловых переговоров для его участников. Обычно включает в себя горячие напитки (кофе, чай в ассортименте), мучные кулинарные и кондитерские изделия, бутерброды (сэндвичи, канапе и пр.), десерты, фрукты.

Самообслуживание по форме "шведского стола (буфета)" – форма обслуживания, предусматривающая реализацию блюд в широком ассортименте через буфетные и барные стойки, витрины, прилавки, в том числе охлаждаемые и с подогревом, при которой потребитель самостоятельно порционирует блюда и напитки, масса и объем которых не зависят от цены. В случае отсутствия специального оборудования продукция может быть выложена на специальных или обычных оформленных столах при соблюдении условий ее хранения. Данную форму самообслуживания применяют при организации завтраков в гостиницах, пансионатах и других средствах размещения.

Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами – форма обслуживания, при которой официанты доставляют продукцию из раздаточного производства в зал, расставляют сервировочные блюда с продукцией и бутылки с напитками на столе, а за столом потребители обслуживают себя самостоятельно, порционируя блюда и наливая напитки. Позже официанты предлагают потребителям горячие блюда, десерты и горячие напитки.

Банкет-фуршет – форма обслуживания потребителей с организацией питания стоя и с использованием специальных фуршетных столов. Меню состоит в основном из большого ассортимента холодных и горячих закусок, десертов, мучных кулинарных и кондитерских изделий, в основном однопорционных. Для потребления используют тарелки и закусочные вилки. Предлагаемые блюда и изделия потребитель (гость) перекладывает в тарелку самостоятельно или при помощи официантов.

Банкет-коктейль – форма обслуживания потребителей с организацией питания стоя, при котором все порционированные закуски и блюда, напитки в рюмках и бокалах предлагают потребителям (гостям) официанты. Вместо вилок и ножей потребители обычно используют специальные банкетные шпажки. При этом масса и объем всех изделий или отдельных кусочков продуктов должны быть такими, чтобы их можно было свободно положить целиком в рот, так как использование тарелок не предусмотрено. В качестве напитков преобладают коктейли различных видов.

Экспресс-обслуживание – форма быстрого обслуживания большого количества потребителей за определенный и, как правило, ограниченный интервал времени в виде комплексных рационов в двух и более вариантах. Экспресс-обслуживание применяют для организации питания участников съездов, конференций, симпозиумов, семинаров, пассажиров, учащихся и пр.

"Шведский стол (буфет)" с частичным обслуживанием официантами – форма обслуживания, устанавливающая способ одновременной подачи блюд в широком ассортименте, с частичным самообслуживанием, при котором потребитель выбирает и самостоятельно порционирует блюда и напитки, а официант и/или повар оказывают консультационную и практическую помощь при выборе и порционировании блюд. Эту форму обслуживания применяют при организации завтраков, обедов, ужинов в гостиницах и в других средствах размещения.

"Бранч (Brunch)" – разновидность обслуживания потребителей по форме "шведского стола" на предприятиях питания в субботние, воскресные и праздничные дни с возможной организацией досуга и развлечений, в том числе для детей. Во время "бранча" реализуют ограниченный ассортимент холодных закусок, супов, основных блюд, мучных кондитерских изделий, горячих и прохладительных напитков.

"Линер (Linner)" – разновидность обслуживания потребителей (гостей) по форме "шведского стола" с узким ассортиментом предлагаемой продукции на предприятиях питания в интервале между обедом и ужином. Применяют, как правило, при организации питания в гостиницах и в других средствах размещения для проживающих, опоздавших на бизнес-ланч.

Продукция общественного питания (индустрии питания) – совокупность кулинарной продукции, хлебобулочных, кондитерских изделий и напитков.

Продукция общественного питания (индустрии питания) массового изготовления – продукция общественного питания, изготавливаемая партиями.

Партия продукции общественного питания (индустрии питания) – определенное количество продукции общественного питания одного наименования, одной даты и смены выработки, изготовленной в одинаковых условиях на одном предприятии, в одинаковой

потребительской упаковке и/или транспортной таре, и оформленное одним документом, обеспечивающим прослеживаемость партии.

Зал предприятия общественного питания (зал обслуживания) – специально оборудованное помещение предприятия общественного питания, предназначенное для реализации и организации потребления продукции общественного питания и покупных товаров с организацией

досуга или без него.

Вместимость зала – способность зала одновременно вмещать количество потребителей (гостей), выраженная числом мест, различная для одного зала в зависимости от формы обслуживания (банкет, фуршет и др.).

Место в зале (посадочное место) – часть площади зала, оборудованная для обслуживания одного потребителя.

Оборачиваемость мест в зале – кратность использования мест в зале предприятия питания за определенный промежуток времени.

Степень обеспечения населения местами в предприятиях питания – показатель, выраженный отношением фактического числа мест в предприятиях питания к расчетной численности населения, в процентах.

Степень обеспечения населения предприятиями питания – показатель, выраженный отношением фактического числа предприятий питания к расчетной численности населения, в процентах.

Рациональное питание – питание потребителей, организуемое с учетом физиологических потребностей в пищевых веществах и установленного режима питания.

Рацион питания – набор рекомендуемых потребителю блюд и изделий, скомпонованных по видам приема пищи в соответствии с требованиями рационального питания или питания отдельных категорий потребителей (применяется для питания организованных, в т.ч. закрытых коллективов).

Суточный рацион – рацион питания, включающий скомпонованные завтрак, обед, полдник, ужин.

Скомпонованный обед (завтрак, полдник, ужин) – набор блюд и готовых продуктов, составленный с учетом требований рационального питания для приема пищи в обед (завтрак, полдник, ужин).

Меню – перечень блюд, кулинарных, кондитерских и хлебобулочных изделий, напитков, покупных товаров, предлагаемых потребителю (гостю) в предприятии питания, с указанием, как правило, массы/объема и цены, расположенных в определенной последовательности.

Винная карта (карта вин) – перечень алкогольной продукции, предлагаемой потребителю в предприятии питания, с указанием, как правило, массы/объема и цены. Винная карта может содержать исключительно информацию о реализуемых винах, при наличии информации о других напитках (крепких спиртных, пиве и т.д.) в меню или прейскуранте.

Прейскурант – перечень кулинарных, кондитерских и хлебобулочных изделий, напитков, покупных товаров, предлагаемых потребителю в магазине (отделе) кулинарии, буфете с указанием

массы/объема и цены. Прейскурант применяют в торговом зале и зале обслуживания для предоставления потребителю информации о стоимости полуфабрикатов, кулинарных изделий, покупных товаров, реализуемых в предприятии питания.

Блюдо – пищевой продукт или сочетание продуктов и полуфабрикатов, доведенных до кулинарной готовности, порционированное и оформленное.

Охлажденное блюдо – блюдо (кулинарное изделие), подвергнутое интенсивному охлаждению до температуры от 2 °С до 6 °С.

Заказное блюдо – блюдо, требующее индивидуального приготовления и оформления после получения заказа от потребителя (гостя).

Банкетное блюдо – блюдо с оригинальным оформлением, приготавливаемое для торжественных случаев.

Фирменное блюдо (изделие) – блюдо (изделие), приготовленное по оригинальным рецептуре и технологии или из нового вида сырья и отражающее специфику предприятия питания.

Порция – масса или объем блюда, предназначенные для однократного приема одним потребителем.

Гарнир – часть блюда, подаваемая к основному компоненту с целью повышения пищевой ценности, разнообразия органолептических показателей, в т.ч. внешнего вида.

Соус – компонент блюда, имеющий различную консистенцию, используемый в процессе приготовления блюда (в качестве связующего компонента) или подаваемый к нему для улучшения органолептических показателей (вкуса, аромата и цвета).

Бутерброд – кулинарное изделие, состоящее из одного ломтика хлеба с различными продуктами согласно рецептуре.

Сэндвич (сэндвич) – кулинарное изделие, состоящее из двух или нескольких ломтиков хлеба или булки и одного или нескольких слоев мяса или других начинок.

Закуска (холодное или горячее блюдо) – блюдо, подаваемое перед основными блюдами.

Суп – жидкое блюдо, приготавливаемое на воде, бульонах, отварах, квасе, молоке и кисломолочных продуктах.

Напиток – жидкость или жидкий продукт, предназначенные для питья.

Крутон – выпеченный полуфабрикат в виде фигурной лепешки из несладкого теста для подачи банкетных закусок и блюд.

Тарталетка – выпеченный полуфабрикат в виде корзиночки из несладкого теста для подачи закусок.

Волован – выпеченный полуфабрикат в виде двух лепешек овальной или круглой формы, с выемкой внутри, из пресного слоеного

теста для подачи закусок.

Профитроли – выпеченный полуфабрикат в виде мелких шариков из заварного теста.

Гренки – кусочки хлеба заданных формы и размера, подсушенные или обжаренные в масле.

Продукты пищевые – продукты животного, растительного, микробиологического, минерального или биотехнологического происхождения в натуральном, обработанном или переработанном виде, которые предназначены для употребления человеком в пищу, в т.ч. пищевая продукция с заявленными свойствами, питьевая вода, расфасованная в емкости, питьевая минеральная вода, безалкогольные напитки, алкогольные напитки (в т.ч. пиво), биологически активные добавки к пище, жевательная резинка, закваски и стартовые культуры микроорганизмов, дрожжи, пищевые добавки и ароматизаторы, а также продовольственное (пищевое) сырье.

Сырье продовольственное – сырье животного, растительного, микробиологического, минерального, искусственного или биотехнологического происхождения и питьевая вода, используемые для дальнейшей переработки при производстве пищевой продукции.

Кулинарная обработка пищевых продуктов – воздействие на пищевые продукты с целью придания им свойств, делающих их пригодными для дальнейшей обработки и/или употребления в пищу.

Механическая кулинарная обработка – кулинарная обработка пищевых продуктов механическими способами с целью изготовления блюд, кулинарных изделий и полуфабрикатов.

Химическая кулинарная обработка – кулинарная обработка пищевых продуктов химическими способами с целью получения кулинарных изделий и полуфабрикатов.

Тепловая кулинарная обработка – кулинарная обработка пищевых продуктов и полуфабрикатов, заключающаяся в их нагреве с целью доведения до кулинарной готовности заданной степени.

Отходы при кулинарной обработке – пищевые и технические отходы/остатки, образующиеся в процессе механической кулинарной обработки: при очистке, разделке, обвалке, пластовании и т.п.

Потери при кулинарной обработке – уменьшение массы пищевых продуктов в процессе изготовления продукции общественного питания.

Кулинарная готовность (готовность) – совокупность заданных физико-химических, структурно-механических, органолептических показателей продукции общественного питания, определяющих ее пригодность к употреблению в пищу.

Нарезка – механическая кулинарная обработка, заключающаяся в делении пищевых продуктов на части определенного размера и формы при помощи режущего инструмента или механизма.

Термостатирование блюд – поддержание заданной температуры блюд на раздаче или при доставке к месту потребления.

Охлаждение продукции общественного питания – кулинарная обработка, заключающаяся в снижении температуры продукции общественного питания с целью доведения ее до кулинарной готовности, хранения или дальнейшего использования.

Интенсивное охлаждение продукции общественного питания – быстрое охлаждение продукции общественного питания до температуры в пределах от 0 °С до плюс 2 °С, производимое в специальном холодильном оборудовании, с целью сохранения качества и увеличения сроков ее хранения.

Заморозка продукции общественного питания – технологическая переработка, заключающаяся в изменении температуры продукции общественного питания до уровня ниже 0 °С и направленная на обеспечение ее сохранности в течение длительного времени.

Глубокая заморозка – технологическая переработка, заключающаяся в изменении температуры продукции общественного питания до значений минус 18 °С; минус 25 °С.

Шоковая заморозка продукции общественного питания – заморозка продукции общественного питания до температуры минус 18 °С; минус 25 °С в течение минимального времени.

Варка на водяной бане – метод варки, при котором отсутствует контакт посуды, в которой варят продукт, с источником нагрева, за счет нахождения посуды в кипящей воде.

Пластование – придание рыбе размеров и формы, соответствующих виду кулинарного изделия.

Темперирование шоколада – выдерживание шоколадной массы при интенсивном перемешивании и поддержании строго определенной температуры: плюс 29 °С - 31 °С для натурального и плюс 27 °С - 28 °С для молочного шоколада.

Сульфитация очищенного картофеля – химическая кулинарная обработка очищенного картофеля сернистым ангидридом или растворами солей сернистой кислоты с целью предотвращения потемнения.

Технология изготовления продукции общественного питания – комплекс технологических процессов и операций, осуществляемых персоналом в определенной последовательности с помощью технических средств, позволяющий изготавливать продукцию общественного питания.

Технологический процесс – изменение физических, химических, структурно-механических, микробиологических, органолептических свойств и характеристик сырья, компонентов, материалов при изготовлении продукции общественного питания.

Технологическая операция – отдельная часть технологического

процесса.

Технологическое оборудование – Технические средства для реализации технологического процесса, его части или технологической операции.

Технические условия; ТУ – технический документ, содержащий наименование продукта, в котором изготовитель устанавливает требования к сырью, используемому при производстве, качеству (органолептические и физико-химические показатели), безопасности и сроку годности конкретной продукции (нескольких конкретных видов продукции), необходимые и достаточные для идентификации продукта, контроля его качества и безопасности при хранении, транспортировании.

Технологическая инструкция по изготовлению и/или доставке продукции общественного питания; ТИ – технический документ, устанавливающий требования к процессам изготовления, хранения, транспортирования сырья, полуфабрикатов и готовых блюд (изделий) или доставке.

Технико-технологическая карта на продукцию общественного питания; ТТК – технический документ, разрабатываемый на фирменные и новые блюда, кулинарные, хлебобулочные и кондитерские изделия, изготавливаемые и реализуемые на конкретном предприятии питания, устанавливающий требования к качеству сырья, нормы закладки сырья (рецептуры) и нормы выхода полуфабрикатов и готовых блюд (изделий), требования к технологическому процессу изготовления, к оформлению, реализации и хранению, показателям качества и безопасности, а также пищевую ценность продукции общественного питания.

Технологическая карта на продукцию общественного питания; ТК – технический документ, составленный на основании сборников рецептов блюд, кулинарных изделий, хлебобулочных и кондитерских изделий или технико-технологической карты и содержащий нормы закладки сырья (рецептуры), нормы выхода полуфабрикатов и готовых блюд, кулинарных, хлебобулочных и кондитерских изделий и описание технологического процесса изготовления.

Потери производственные – потери массы сырья (продуктов), возникающие на каждой технологической операции, которые можно определить взвешиванием или расчетным путем, возникающие при механической и тепловой обработке, в процессе изготовления полуфабрикатов и порционирования.

Потери неучтенные – потери массы сырья (продуктов), возникающие при проведении технологических операций, которые не поддаются взвешиванию и могут быть определены только расчетным путем по окончании технологического процесса.

Качество продукции общественного питания (индустрии питания) – совокупность свойств продукции общественного питания, обуславливающих ее пригодность к дальнейшей обработке и/или употреблению в пищу, безопасность для здоровья потребителей, стабильность состава и потребительских свойств.

Технологический контроль – контроль качества сырья, пищевых продуктов, материалов, полуфабрикатов, готовой продукции, технологических процессов, применяемых при изготовлении продукции общественного питания, включающий в себя входной, операционный и приемочный контроль.

Входной контроль – контроль показателей качества и безопасности сырья, пищевых продуктов, полуфабрикатов и материалов, поступивших к изготовителю для дальнейшего использования в технологических процессах изготовления продукции общественного питания.

Операционный контроль – контроль параметров и показателей во время выполнения или после завершения технологической операции.

Приемочный контроль – контроль показателей качества и безопасности готовой продукции общественного питания, по результатам которого принимают решение о ее пригодности к реализации.

Срок годности – период, по истечении которого продукция общественного питания считается непригодной для использования по назначению.

Удостоверение качества и безопасности – документ, в котором изготовитель продукции общественного питания удостоверяет соответствие качества и безопасности каждой партии продукции требованиям соответствующих нормативных и технических документов, предназначенных для реализации вне предприятия, в т.ч. в торговой сети.

Сенсорный анализ – анализ с помощью органов чувств (высокоспецифичных рецепторных органов), обеспечивающих организму получение информации об окружающей среде с помощью зрения, слуха, обоняния, вкуса, осязания, вестибулярной рецепции и интерорецепции.

Органолептический анализ продукции общественного питания – сенсорный анализ продукции общественного питания с помощью обоняния, вкуса, зрения, осязания и слуха.

Органолептическая оценка качества продукции общественного питания – оценка ответной реакции органов чувств человека на свойства продукции общественного питания как исследуемого объекта, определяемая с помощью качественных и количественных методов. При органолептической оценке проводят проверку соответствия продукции общественного питания

установленным органолептическим показателям качества.

Сенсорные спецификации – минимально допустимые рейтинговые оценки качества для каждой органолептической характеристики продукции общественного питания, установленные изготовителем продукции и используемые в процедуре контроля качества.

Дефект – невыполнение заданного или ожидаемого требования к качеству продукции общественного питания. Дефекты могут быть критическими и/или значительными.

Шкала – упорядоченная совокупность последовательных значений (графическая, описательная или числовая, например балльная), применяемая для отражения уровня качества органолептической характеристики.

Рейтинговая оценка качества – метод, заключающийся в количественной оценке качества продукции общественного питания с помощью порядковых (балльных) шкал в соответствии с уровнем общего качества продукции, и/или ее отдельных органолептических характеристик, а также анализе недостатков и дефектов, типичных для продукции данного вида.

Внешний вид – органолептическая характеристика, отражающая общее зрительное впечатление или совокупность видимых параметров продукции и включающая в себя такие показатели, как цвет, форма, прозрачность, блеск, вид на разрезе и др.

Маркировка – информация в виде знаков, надписей, пиктограмм, наносимая на упаковку, ярлык, этикетку, лист-вкладыш, предназначенная для обеспечения идентификации продукции и информирования потребителей о составе продукта, его потребительских свойствах, рекомендациях по применению и размещения иной информации, необходимой в соответствии с законодательством страны-изготовителя.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Контрольная работа по дисциплине «Технология и организация ресторанного бизнеса» имеет целью дополнить и закрепить полученные в период сессии знания, подготовиться к итоговой аттестации. Главной целью контрольной работы является итоговый контроль полученных профессиональных знаний в области изучения основ организации деятельности предприятий ресторанного бизнеса путем планомерного, систематизированного изучения рекомендуемой литературы и получение практических навыков в рамках изучаемых по курсу проблем.

При подготовке контрольной работы студент подбирает и изучает необходимую литературу как отечественных, так и зарубежных авторов. В работе могут быть использованы материалы реальных организаций (например, по месту работы студента), в этом случае ценность работы повышается.

Текст контрольной работы должен быть отпечатан на компьютере через полтора межстрочных интервала с использованием шрифта Times New Roman Cyr № 14. Приблизительный объем контрольной работы должен составлять 10-15 страниц. Расстояние от границ листа до текста слева – 30 мм, справа – 10 мм, от верхней и нижней строки текста до границы листа – 20 мм.

В случае возникновения затруднений студент консультируется у ведущего преподавателя.

Пред- послед. цифра зачет- ной книж- ки	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Последняя цифра зачетной книжки									
	Номера вопросов									
0	1,15,51	5,11,46	13,21,49	11,20,31	12,21,41	3,18,30	13,34,42	16,23,40	10,33,41	17,28,52
1	2,16,45	6,12,47	14,22,31	6,19,32	7,27,42	4,19,50	14,35,43	1,24,41	11,34,42	3,19,44
2	3,17,46	7,13,48	15,23,32	7,18,33	14,28,43	5,20,34	15,36,44	2,25,42	12,35,43	4,20,45
3	4,21,47	8,14,25	16,24,33	8,17,34	29,36,44	6,22,38	9,16,37	3,26,43	13,36,51	5,21,46
4	5,22,48	9,15,24	1,25,49	9,28,35	3,30,45	7,22,39	10,17,38	4,27,50	14,37,45	6,22,47
5	6,23,50	10,16,26	2,26,33	10,36,41	4,31,46	8,23,40	11,18,39	5,28,45	15,38,46	7,23,48
6	7,24,42	1,17,32	3,27,34	11,37,42	5,32,47	9,24,41,	12,19,40	6,29,46	16,28,39	1,14,23
7	8,25,43	2,18,33	4,28,35	12,38,45	6,33,48	10,25,42	13,20,37	7,30,47	13,29,40	2,29,35
8	9,26,44	19,27,34	5,29,36	25,39,46	1,20,36	11,26,43	14,21,38	8,31,48	17,30,41	3,22,30
9	10,27,45	20,28,35	18,24,30	18,26,40	2,19,37	12,20,45	15,22,39	9,27,32	8,18,42	4,21,31

ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

1. Понятие «Общественного питания» и основные функции предприятия общественного питания
2. История возникновения отрасли общественного питания в России
3. История становления отрасли общественного питания в Советском Союзе
4. Отечественная классификация предприятий общественного питания и ее особенности
5. Международные системы ресторанных рейтингов (одна на выбор)
6. Виды лицензируемой и нелицензируемой деятельности в отрасли общественного питания и порядок получения необходимых лицензий в Ростовской области
7. Определение проверки и объекты проверок на предприятии общественного питания.
8. Основные положения закона «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» от 26.12.2008 N 294-ФЗ
9. Основные положения закона «О защите прав потребителей», глава 3
10. Отличие услуги общественного питания от продукта материального производства
11. Виды проверок предприятий общественного питания и основания для их проведения
12. Правовые основы проведения проверок предприятий общественного питания
13. Принципы подбора помещений для предприятий общественного питания
14. Основные принципы проектирования предприятий общественного питания
15. Технологический проект предприятия общественного питания. Состав проекта
16. Дизайн-проект предприятия общественного питания. Состав проекта
17. Состав помещений предприятий питания
18. Производственная группа помещений предприятия питания. Состав и характеристика
19. Торговые залы предприятий питания. Состав и характеристика
20. Инженерные системы на предприятиях питания: вентиляция и

кондиционирование

21. Инженерные системы на предприятиях питания: отопление
22. Инженерные системы на предприятиях питания: освещение
23. Инженерные системы на предприятиях питания: канализация и водоснабжение
24. Складская группа помещений предприятий питания: определение и виды складов
25. Складская группа помещений предприятий питания: требования к складам
26. Основы санитарии и гигиены в предприятиях общественного питания
27. Пищевая безопасность на предприятиях общественного питания
28. Сущность и цель внедрения ХАССП на предприятиях общественного питания
29. Программа производственного контроля на предприятиях общественного питания как инструмент управления рисками
30. Классификация производственного оборудования предприятий питания
31. Складская группа помещений предприятий питания: способы хранения гастрономического сырья
32. Складская группа помещений предприятий питания: классификация тары
33. Складская группа помещений предприятий питания: определение потерь и их учет в складском хозяйстве
34. Складская группа помещений предприятий питания: сущность принципа товарного соседства
35. Производственные технологические схемы работы предприятий питания. Факторы, влияющие на них
36. Цеховая технологическая схема работы предприятий питания. Виды цехов
37. Заготовочные цехи на предприятиях питания
38. Доготовочные цехи на предприятиях питания
39. Специализированные цехи и вспомогательные помещения на предприятиях питания
40. Автоматизированные системы управления предприятием питания: классификация бизнес-процессов на предприятии питания
41. Автоматизированные системы управления предприятием питания: этапы автоматизации предприятия
42. Автоматизированные системы управления предприятием питания: Клиент-серверная технология и ее сущность
43. Автоматизированные системы управления предприятием питания: сущность учета товарно-материальных ценностей в автоматизированной системе управления

44. Автоматизированные системы управления предприятием питания. R-keeper (характеристика)
45. Автоматизированные системы управления предприятием питания. IiKO (характеристика)
46. Автоматизированная система документооборота DocsinBox (характеристика)
47. Автоматизированная система документооборота MixCart (характеристика)
48. Характеристика методов и форм обслуживания
49. Особенности деятельности предприятий питания в гостиницах
50. Требования к предприятиям питания для обслуживания групп иностранных туристов
51. Шведский стол – форма обслуживания туристов
52. Требования к стандартам сервиса в ресторанах

Технический редактор А.О. Момжиева

В печать 24.06.2022г.

Объем 4,6 усл п.л. Офсет. Формат 60х84/16
Бумага тип №3. Заказ №24\06. Тираж 100 экз.

ООО «ДГТУ-Принт»

Адрес полиграфического предприятия:
344010, г. Ростов-на-Дону, пл. Гагарина, 1.