

УДК 642.5 (075.32)
ББК 65.431-803я723
К 642

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ
Государственное образовательное учреждение высшего
профессионального образования
"Восточно-Сибирский государственный технологический
университет"
(ГОУ ВПО ВСГТУ)

К.П. Кондратьев

**ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
НА ПРЕДПРИЯТИЯХ
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Учебное пособие

*Рекомендовано Министерством образования и науки
Республики Бурятия
в качестве учебного пособия для студентов высших учебных
заведений, обучающихся по направлению и специальности
"Технология продуктов общественного питания"*

Улан-Удэ
Издательство ВСГТУ
2007

Печатается по решению редакционно-издательского совета
Восточно-Сибирского государственного технологического университета

Рецензенты
Начальник отдела Комитета по торговле, услугам и материально-техническим ресурсам
Министерства экономического развития и внешних связей Республики Бурятия
Х.И. Хунхенова
Начальник отдела метрологического обеспечения и экспертизы ФГУ "Бурятский ЦСМ", эксперт
по сертификации услуг общественного питания
Е.Ю.Полянская

Кондратьев К.П.
К 642 Организация обслуживания на предприятиях общественного питания
Учебное пособие. - Улан-Удэ: Изд-во ВСГТУ. 2007 - 107 с.

Освещены вопросы организации обслуживания на предприятиях общественного питания. Даны рекомендации по обслуживанию приемов, банкетов, праздничных вечеров и других мероприятий. Уделено внимание организации социального питания и организации труда обслуживающего персонала.

Предназначено для студентов специальности "Технология продуктов общественного питания", а также может быть использовано работниками общественного питания.

Ключевые слова: общественное питание, классификация предприятий, организация снабжения и хранения, организация производства, организация обслуживания, организация труда, услуги, проектирование

ББК 65.431-803я723
© К.П. Кондратьев, 2007
© ВСГТУ, 2007

СОДЕРЖАНИЕ

Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания	5	Тема 8. Специальные виды услуг и формы обслуживания	70
1.1. Услуги общественного питания и требования к ним	5	8.1. Обслуживание по типу «шведский стол»	70
1.2. Характеристика методов и форм обслуживания.	6	8.2. Услуги по организации питания участников съездов, конференций, фестивалей, форумов, совещаний	71
Тема 2. Торговые помещения	7	8.3. Услуги по организации питания в гостиницах	72
2.1. Виды торговых помещений, их назначение, характеристика	7	8.4. Услуги по организации питания пассажиров железнодорожного транспорта	74
2.2. Взаимосвязь торговых залов, производственных и подсобных помещений	9	8.5. Услуги по организации питания в аэропорту и на борту самолета	75
2.3. Современный интерьер торгового зала, требования к нему	9	8.6. Услуги по организации питания автопассажиров и на водном транспорте	76
2.4. Характеристика буфета при ресторане, помещения для нарезки хлеба, сервизной	11	8.7. Организация обслуживания в местах массового отдыха	77
2.5. Организация работы в моечной столовой посуды	13	8.8. Организация форм ускоренного обслуживания	77
2.6. Оборудование залов. Современные требования к мебели	14	8.9. Особенности обслуживания тематических мероприятий, свадеб	78
Тема 3. Столовая посуда и приборы. Столовое белье	16	Тема 9. Прогрессивные технологии обслуживания	80
3.1. Классификация, требования к посуде	16	Тема 10. Организация социального питания	86
3.2. Характеристика фарфоровой, фаянсовой и керамической посуды	16	10.1. Обслуживание на производственных предприятиях с сосредоточенными коллективами	86
3.3. Характеристика стеклянной и хрустальной посуды, мерной посуды	18	10.2. Организация обслуживания на предприятиях с рассредоточенными коллективами. Организация питания для работающих в вечернюю и ночную смены. Лечебно-профилактическое питание на предприятиях	88
3.4. Характеристика металлической посуды. Виды, назначение	19	10.3. Организация питания учащихся общеобразовательных школ	90
3.5. Столовые приборы. Виды, назначение, характеристика	21	10.4. Организация питания студентов высших и средних специальных учебных заведений	92
3.6. Деревянная и пластиковая посуда, приборы. Виды, назначение	22	10.5. Организация питания учащихся профессионально-технических училищ	95
3.7. Столовое белье. Виды, назначение	23	Тема 11. Организация труда обслуживающего персонала	96
Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания	24	11.1. Факторы, влияющие на условия труда на предприятиях общественного питания	96
4.1. Меню, прейскурант блюд, карта вин. Назначение, характеристика	24	11.2. Разделение и кооперация труда работников торгового зала	97
4.2. Виды меню	26	11.3. Общие требования к обслуживающему персоналу	98
4.3. Оформление меню и прейскурантов	27	11.4. Требования к метрдотелю (администратору зала)	99
Тема 5. Подготовка к обслуживанию потребителей	27	11.5. Требования к официанту и бармену	100
5.1. Подготовка торгового зала	28	11.6. Квалификационные характеристики официантов, барменов, буфетчиков	101
5.2. Подготовка столовой посуды, приборов, столового белья	29	Перечень документов, регулирующих деятельность в сфере общественного питания	103
5.3. Сервировка столов	30		
5.4. Подготовка персонала к обслуживанию. Проведение инструктажа	31		
Тема 6. Организация обслуживания потребителей в ресторанах	32		
6.1. Основные элементы обслуживания в ресторанах	32		
6.2. Последовательность подачи блюд и напитков. Подача буфетной продукции	34		
6.3. Способы подачи блюд и закусок	37		
6.4. Правила подачи холодных блюд и закусок	38		
6.5. Правила подачи горячих закусок	42		
6.6. Правила подачи супов	43		
6.7. Правила подачи вторых горячих блюд	44		
6.8. Правила подачи сладких блюд и фруктов	47		
6.9. Правила подачи горячих и холодных напитков	49		
6.10. Рекомендации напитков к закускам и блюдам	52		
6.11. Некоторые правила этикета и нормы поведения за столом	53		
Тема 7. Банкеты и приемы	54		
7.1. Порядок приема заказов на обслуживание торжеств	54		
7.2. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами. Назначение характеристика, особенности проведения банкета	55		
7.3. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами. Назначение, подготовка, особенности проведения банкета	60		
7.4. Дипломатический прием, особенности организации, виды	62		
7.5. Банкет-фуршет. Назначение, особенности подготовки и проведения	62		
7.6. Банкет-коктейль. Назначение, особенности подготовки и проведения	67		
7.7. Банкет коктейль-фуршет. Особенности проведения	68		
7.8. Банкет-чай. Назначение, особенности подготовки и проведения	69		

Тема 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ

1.1. Услуги общественного питания и требования к ним

Предприятия общественного питания выполняют три взаимосвязанные функции:

- производство кулинарной продукции;
- реализация кулинарной продукции;
- организация ее потребления.

В соответствии с ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания. Общие требования» **услуга общественного питания** – результат деятельности предприятий и граждан-предпринимателей по удовлетворению потребностей потребителя в питании и проведении досуга. **Процесс обслуживания** – совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг при реализации кулинарной продукции и организации досуга. **Качество услуг** должно удовлетворять установленным или предполагаемым потребностям потребителей. **Услуги общественного питания должны отвечать** требованиям безопасности и экологичности, целевому назначению и предоставляться потребителям в условиях, отвечающих требованиям действующих нормативных документов. В процессе обслуживания потребителей комплекс услуг должен соответствовать типу предприятия и его классу. При оказании услуг должно быть учтено требование эргономичности, т.е. соответствие условий обслуживания гигиеническим, антропометрическим, физиологическим потребностям потребителей. Соблюдение требований эргономичности обеспечивает комфортность обслуживания.

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

Основная услуга общественного питания – **услуга питания** – которая представляет собой услуги по изготовлению кулинарной продукции и созданию условий для ее реализации и потребления в соответствии с типом и классом предприятия. Они подразделяются на следующие:

- услуга питания ресторана;
- услуга питания бара;
- услуга питания кафе;
- услуга питания столовой;
- услуга питания закусочной.

Так, например, услуга питания ресторана представляет собой услуги по изготовлению, реализации и организации потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного изготовления из различных видов сырья, покупных товаров и винно-водочных изделий, а услуга питания закусочной представляет услугу изготовления, реализации и потребления ограниченного ассортимента блюд несложного приготовления для быстрого обслуживания потребителей.

Услуги по организации потребления продукции и обслуживания включают: организацию и обслуживание торжеств, ритуальных мероприятий;

- организацию питания и обслуживания участников конференций, совещаний, культурно-массовых мероприятий и т.д.;
- услугу официанта, бармена по обслуживанию на дому;
- доставку кулинарной продукции и кондитерских изделий и обслуживание потребителей в офисах и на дому;

- обслуживание потребителей в пути следования пассажирского транспорта;
- обслуживание в номерах гостиниц;
- организацию рационального комплексного питания и др.

В ресторанах, барах большое внимание уделяется организации услуги досуга.

Услуги по организации досуга включают:

- организацию музыкального обслуживания;
- организацию проведения концертов, программ варьете;
- предоставление газет, журналов, настольных игр, игровых автоматов, бильярда

и др.

Культура обслуживания – один из основных критериев в оценке деятельности работников общественного питания. К основным факторам, определяющим культуру обслуживания, относятся:

- наличие современной материально-технической базы;
- виды и характер предоставляемых услуг;
- ассортимент и качество выпускаемой продукции;
- внедрение прогрессивных форм обслуживания;
- уровень рекламно-информационной работы;
- профессиональное мастерство работников общественного питания.

Культура обслуживания на высоком уровне повышает конкурентоспособность предприятия, что очень важно при рыночных отношениях.

1.2. Характеристика методов и форм обслуживания

Методы обслуживания потребителей – это способ реализации потребителям продукции общественного питания. Различают два метода обслуживания: обслуживание официантом, барменом, буфетчиком и самообслуживание.

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

Примеры форм обслуживания: реализация кулинарной продукции через торговые автоматы, столы саморасчета, по типу «шведского стола», отпуск скомплектованных обедов и др.

Виды, методы и формы обслуживания на предприятиях зависят от места приема пищи, способа ее получения и доставки потребителям, степени участия персонала в обслуживании и др. Выбор наиболее рациональных видов обслуживания способствует более полному удовлетворению спроса потребителей.

Основными видами обслуживания в общественном питании являются:

- реализация продукции в залах предприятий открытого типа (ресторанов, баров, столовых, кафе, закусочных), а также в столовых при промышленных предприятиях, учебных заведениях;
- обслуживание пассажиров в пути следования;
- реализация кулинарной продукции через магазины (отделы) кулинарии;
- организация обслуживания официантом (барменом) на дому.

На предприятиях общественного питания применяются следующие **методы обслуживания:**

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

При массовом обслуживании, при сравнительно небольшом ассортименте реализуемых блюд, для ускорения обслуживания применяется **самообслуживание**, в процессе которого потребители самостоятельно берут с раздаточной холодные блюда и напитки, мучные кондитерские изделия. Горячие блюда раздатчики порционируют непосредственно перед отпуском.

Обслуживание официантами применяется в ресторанах, барах, иногда в кафе, в

которых создание комфорта играет большую роль, эти предприятия предназначены не только для выполнения услуги питания, но и для организации отдыха потребителей.

При комбинированном методе предусматривается сочетание двух указанных методов обслуживания. Например, предприятие работает днем по методу самообслуживания (общедоступная столовая, кафе), а в вечернее время - обслуживание официантами. В таких предприятиях также должны создаваться условия для организации отдыха потребителей.

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

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

При частичном самообслуживании большую часть этих операций выполняет персонал предприятия для ускорения обслуживания. Примером частичного самообслуживания является предварительное накрытие столов в столовых при производственных предприятиях и учебных заведениях, где установлен единый обеденный перерыв и питание организовано через комплексные завтраки, обеды. При этом потребители лишь разливают в тарелки первые блюда из супниц, заранее выставленных на столы, уносят использованную посуду.

По способу расчета с потребителями различают самообслуживание с предварительным, последующим, непосредственным расчетом, оплатой после приема пищи и саморасчетом.

При самообслуживании с предварительным расчетом потребители, ознакомившись с меню, приобретают чеки в кассе и по этим чекам получают выбранные блюда на раздаче. Такой вид самообслуживания замедляет процесс обслуживания. Значительное ускорение при применении этой формы обслуживания достигается при отпуске комплексных обедов по заранее приобретенным талонам или абонементам.

Самообслуживание с последующим расчетом - расчет за выбранные блюда в конце раздаточной линии. Преимуществами этой формы обслуживания являются возможность наглядного выбора блюд потребителями, освобождение раздатчиков от разбора чеков, что ускоряет процесс обслуживания.

Самообслуживание с непосредственным расчетом обеспечивает одновременность выбора блюд, их получения и оплаты стоимости. В этом случае отпуск продукции и расчет с потребителем производится одним работником. Такая форма обслуживания применяется в буфетах, закусочных, при обслуживании через барную стойку в барах.

При самообслуживании с оплатой после приема пищи потребитель, выбрав блюда и напитки, получает чек у кассира в конце раздаточной, который оплачивает после приема пищи при выходе из зала. Применение такой формы обслуживания способствует усилению контроля за ведением расчетных операций. При этом пропускная способность зала увеличивается в 1,5 раза по сравнению с самообслуживанием с предварительной оплатой.

Самообслуживание по системе саморасчета применяется в предприятиях с постоянным контингентом питающихся. Потребители самостоятельно выбирают блюда и рассчитываются, опуская деньги в копилку. Возле каждого вида продукции находится ценник.

Тема 2. ТОРГОВЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ

2.1. Виды торговых помещений, их назначение, характеристика

В соответствии со строительными нормами, правилами проектирования и ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий», к помещениям для потребителей на предприятиях общественного питания относят вестибюль (включая гардероб, туалет), залы. В ресторанах в эту группу входят также банкетные залы, коктейль-

залы, аванзалы. Гардероб и туалетные комнаты обязательно должны быть во всех предприятиях общественного питания, кроме закусочных; в ресторанах «люкс» и высшего класса и барах «люкс» выделяются курительные комнаты. В ресторанах раздаточная, буфеты, сервизная и моечная столовой посуды являются подсобными торговыми помещениями.

Площадь торговых помещений зависит от типа предприятия и количества мест. Исчисляются они в квадратных метрах умножением нормы площади на одно место на количество посадочных мест.

Нормы площади на одно место, м²: в столовых общедоступных - 1,8; кафе, закусочных, пивных барах - 1,6; в ресторанах (зал с эстрадой и танцплощадкой) - 2,0; в ресторанах без эстрады и танцплощадки и барах - 1,8.

Вестибюль - это, по сути, первое помещение, куда попадают потребители и где начинается их обслуживание. Человек, переступая порог ресторана, сразу же обращает внимание на то, как расположены вестибюль, гардероб, залы и другие помещения. Их архитектура, цветовое решение, элементы информации активно воздействуют на его эмоции.

В зависимости от того, как оформлен вестибюль, насколько любезен обслуживающий персонал, складывается первое впечатление об уровне обслуживания в данном предприятии. Площадь вестибюля должна быть строго пропорциональна площади торгового зала, интерьер - соответствовать главному направлению ресторана. Площадь вестибюля должна равняться примерно четверти площади зала. В вестибюле рекомендуется размещать информацию об услугах, которые предоставляет предприятие, а также необходимые указатели. В вестибюле размещают гардероб для верхней одежды, оборудуют зеркалами, мягкой мебелью (кресла, полукресла, банкетки), журнальными столиками; организуют продажу газет, сигарет, сувениров.

Гардероб, как правило, располагается в вестибюле при входе. Он оборудован секционными металлическими двусторонними вешалками с раздвижными кронштейнами. Расстояние между вешалками не меньше 70 см, а количества крючков должно быть на 10% больше количества мест в зале. Для хранения обуви, ручной клади (сумок, портфелей) на внутренней стороне гардеробной стойки оборудуются ячейки. На предприятиях с самообслуживанием при отсутствии гардероба вешалки для одежды устанавливаются непосредственно в залах.

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

Аванзал - помещение для сбора, ожидания и отдыха гостей - участников банкетов (торжеств). Оформление аванзала должно быть органично связано с декоративным решением основного зала. Здесь размещают только необходимую мебель: несколько кресел, диванов, журнальные столы. Кресла аванзала должны быть специально приспособленными для отдыха - с подлокотниками и гораздо меньшей высотой сиденья, чем те кресла, которые используют в основном зале. Диваны могут состоять из отдельных секций-сидений.

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

Залы предприятий общественного питания - основные помещения, где обслуживают потребителей. Восприятие и оценка потребителями всех элементов среды зала происходит с позиций удобства и красоты. Общее впечатление и оценка среды зала получают отражение в понятии «комфортные условия». Архитектурными и декоративными элементами, уютной и располагающей к отдыху обстановкой зала ресторан должен создавать психологическое воздействие на потребителя. Все внутреннее убранство зала должно

вызывать у посетителя желание вновь побывать здесь.

С точки зрения эстетики зал должен быть прежде всего удобным и привлекательным. Психологами доказано, что *комфорт зала* - освещение, акустика, вентиляция, сервировка стола, живые цветы на столах, музыка - создает у потребителя хорошее настроение, повышает аппетит.

Создание «комфортных условий» достигается планировочным решением, художественной выразительностью и организацией внутреннего пространства (освещение, цвет и отделка стен, потолка, пола, декоративные средства - роспись, керамика, чеканка, цветное стекло и др.).

2.2. Взаимосвязь торговых залов, производственных и подсобных помещений

Состав помещений предприятий общественного питания и требования к ним определяются соответствующими СНиП. Различают пять основных групп помещений:

- **складская группа** - предназначена для кратковременного хранения сырья и продуктов в охлаждаемых камерах и неохлаждаемых кладовых с соответствующими режимами хранения;
- **производственная группа** - предназначена для переработки продуктов, сырья (полуфабрикатов) и выпуска готовой продукции. В состав производственной группы входят основные (заготовочные и доготовочные) цехи, специализированные (кондитерский, кулинарный и др.) и вспомогательные (моечные, хлеборезка);
- **торговая группа** - предназначена для реализации готовой продукции и организации ее потребления (торговые залы с раздаточными и буфетами, магазины кулинарии, вестибюль с гардеробом и санузлами и др.);
- **административно-бытовая группа** - предназначена для создания нормальных условий труда и отдыха работников предприятия (кабинет директора, бухгалтерия, гардероб персонала с душами и санузлами и др.);
- **группа технических помещений** - предназначена для обеспечения необходимых условий производства (машинное отделение холодильных камер, тепловой пункт, электрощитовая, вентиляционные камеры).

Все группы помещений связаны между собой.

Разработаны следующие требования к компоновке помещений:

- все группы помещений должны размещаться по ходу технологического процесса: вначале складские, производственные, затем торговые, с ними должны быть удобно взаимосвязаны административно-бытовые и технические помещения;
- взаимное расположение основных групп помещений должно обеспечить кратчайшие связи между ними без пересечения потоков посетителей и обслуживающего персонала, чистой и использованной посуды, полуфабрикатов, сырья и отходов;
- следует стремиться к компактной структуре здания, предусматривая возможность перепланировки помещений в связи с изменением технологии производства;
- компоновка всех групп помещений должна удовлетворять требованиям СНиП, санитарным и противопожарным правилам;
- все производственные и складские помещения должны быть непроходными, входы в производственные и бытовые помещения - со стороны хозяйственного двора, а в торговые помещения - с улицы; они должны быть изолированы от входов в жилые помещения;
- компоновка торговых помещений производится по ходу движения посетителей; предусматривается возможность сокращения их передвижения и обеспечение эвакуации людей в случае пожара.

2.3. Современный интерьер торгового зала, требования к нему

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

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

В интерьере кафе используются декоративные элементы, создающие единство стиля.

Интерьер предприятия общественного питания - это своего рода ансамбль, в котором взаимное соответствие отдельных элементов связано единым замыслом архитектора. Единство стиля в интерьере достигается соотношением объемно-пространственного решения, цветовой композиции, приемов освещения и декоративных элементов. С решением интерьеров должно быть органически связано оформление технологического, торгового и холодильного оборудования в предприятии, стиль мебели, посуду.

Одним из важных приемов в решении современного интерьера ресторана, бара является деление пространства торгового зала на отдельные зоны, секторы. Для этого применяют раздвижные стены, невысокие перегородки, цветочницы.

При оформлении помещений ресторана учитываются его наименование, национальная кухня, особенности обслуживания и другие факторы. К отделке интерьера предъявляют определенные требования. Используемые при отделке помещений материалы должны обладать прочностью, мягкостью, декоративностью, огнестойкостью, легко очищаться от пыли и дезинфицироваться, иметь хорошие изоляционные и акустические свойства.

В оформлении залов широко применяют синтетические отделочные материалы, ценные породы дерева, металл. В конструкции залов используют декоративные подвесные потолки и стены из звукопоглощающих материалов, способствующих снижению шума в зале. Для покрытия пола на предприятиях общественного питания используют полимерные материалы, паркет, ковровый материал на синтетической основе.

Функциональным элементом в интерьере предприятий являются мебель, а также различные решетки, экраны, которые закрывают приборы отопления, вентиляции, производственные входы и др. В интерьере зала ресторана (бара, кафе) имеет значение танцевальная площадка, эстрада. В ресторане норма площади для эстрады и танцевальной площадки составляет 0,15 м² на одно место. Глубина эстрады - от 3 до 8 м.

Свет в интерьере зала. Свет обладает большим психологическим воздействием. Он способен «сделать» зал просторнее, более уютным, может способствовать шумному оживлению в зале или настраивать на тихую беседу. Освещение может быть общим, местным, смешанным. При общем освещении светильники располагают под потолком, при этом они равномерно освещают весь зал. В залах с высокими потолками обычно вешают красивые люстры, при низких потолках используют изящные плафоны.

К местному освещению относят систему освещения отдельных столов, участков зала, а также элементов оформления и оборудования. Для индивидуального освещения столов, барной стойки применяют настольные лампы, бра. Индивидуальное освещение дает возможность выделить более ярким светом эстраду или зону для танцев. Можно предусмотреть цветомузыку, подсветку фрагментов поверхностей стен, пола, украшений.

Смешанное освещение предусматривает одновременное использование двух систем освещения. Залы предприятий должны иметь и естественное освещение. Коэффициент освещенности должен быть не менее 1:6.

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

К тому же следует учитывать, как цветовая среда будет восприниматься при искусственном освещении.

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

Вентиляция зала. В значительной степени комфорт в зале зависит от правильно устроенной вентиляции. Она очищает воздух от избытков теплоты, влаги.

В ресторанах и барах «люкс» и высшего класса применяется система кондиционирования воздуха с автоматическим поддержанием оптимальных температуры и влажности, в других предприятиях температурный режим поддерживается приточно-вытяжной вентиляцией.

Для современных ресторанов характерно наличие коктейль-баров в отдельных помещениях или в вестибюле. При правильной планировке бары органично вписываются в общую группу торговых помещений и вместе с тем индивидуальны по устройству, оборудованию и оформлению.

Обязательным условием является удобное сообщение зала с производственными и другими помещениями торговой группы, что в значительной степени способствует ускорению обслуживания и повышению его культуры.

2.4. Характеристика буфета при ресторане, помещения для нарезки хлеба, сервизной

В ресторанах имеются буфеты и помещение для хранения и нарезки хлеба. Часто роль *основного буфета* выполняет барная стойка в торговом зале, которая должна органично вписываться в интерьер торгового зала. Из основного буфета отпускают напитки (безалкогольные и алкогольные), фрукты, кондитерские и табачные изделия. Размещается он в двух помещениях: в одном установлен прилавок и витрина, в том числе охлаждаемые; в другом хранят запас товаров. Для хранения товаров и напитков должны быть холодильные шкафы, стеллажи, подтоварники. В буфете устанавливают весы, мерную посуду. Обязательным является наличие раковины с подводкой холодной и горячей воды.

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

Помещение для нарезки хлеба предназначено для хранения и отпуска хлебобулочных изделий. Для хранения хлеба устанавливают шкафы с полками, с отверстиями в дверцах и боковых стенках. Хлеб нарезают с помощью хлебобрезки или специальным ножом для нарезки хлеба. Рабочее место оборудуют столом, досками, весами, щипцами, совком и щеткой для удаления крошек.

В *сервизной* хранят и выдают официантам столовую посуду из фарфора, стекла, металла, а также столовых приборов. Сервизная, как правило, примыкает к моечной столовой посуды. При значительной отдаленности бельевой от раздаточной допускается хранение небольшого количества чистых скатертей, салфеток, ручников для выдачи официантам.

Сервизную оборудуют шкафами со стеклянными дверцами, подвесными полками, стеллажами, прилавком для выдачи посуды.

Посуду размещают по видам, отдельно из фарфора, стекла, хрусталя, металла; приборы - в ящиках с отделениями для ножей, вилок, ложек. Посуду ставят так, чтобы ее было удобно брать.

Нормами оснащения предусмотрено наличие на предприятиях трех, трех с полови-

ной, а иногда и четырех комплектов посуды и приборов на одно место. Два комплекта находятся в обращении в зале и на раздаче, третий - в моечной.

Такое количество посуды и приборов обеспечивает нормальное обслуживание потребителей при двух- и трехкратной оборачиваемости посадочного места в час. В вечернее время в ресторанах, когда место за столом используется практически один раз, потребность в посуде и приборах сокращается до полутора комплектов на одно место. Практически потребность в посуде зависит от посещаемости предприятия.

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

При согласии работников может быть установлена бригадная ответственность официантов за посуду и приборы, находящиеся в обращении в зале. Бригадная ответственность также оформляется договором.

В большинстве случаев практикуется выдача посуды, приборов под отчет бригадиру официантов или другому ответственному лицу, который выдает их официантам и сдает в конце дня. Учет столовой посуды ведется в журнале.

В некоторых ресторанах фарфоровую и металлическую посуду в требуемом ассортименте ставят на прилавок, чтобы официанты могли свободно пользоваться ею без выдачи или какой-либо расписки. Под расписку выдают лишь хрустальную посуду и столовые приборы. Возможен и другой вариант, когда посуда находится на раздаточной линии.

В случае необходимости при сдаче посуды и приборов составляется акт на бой, лом, порчу, утрату посуды и приборов.

В акте перечисляют наименование столовой посуды и приборов, пришедших в негодность, отдельно указывают утраченные предметы. Указываются также фамилии работников, по вине которых образовались бой, порча или утрата посуды и приборов.

Организация _____
 Предприятие _____ АКТ
 на бой, лом, утрату посуды и приборов
 за _____ 20 ____ г.
 (число, месяц)
 Состав комиссии: ст. метрдотель _____
 сервизница _____, ст. бухгалтер _____
 Ответственное лицо: бригадир официантов _____

Наименование посуды и приборов	Единица, шт.	Количество		Цена, руб.-коп.	Сумма, руб.-коп.	Обстоятельства боя, лома, утраты; виновные лица и их должности
		бой, лом	утрата (пропажа)			

Члены комиссии: _____
 (подпись)
 Решение администрации: _____
 Директор ресторана _____
 (подпись)
 Перечисленные в графе «бой» лом» столовая посуда и приборы в количестве _____ единиц уничтожены в нашем присутствии.
 Члены комиссии: _____

2.5. Организация работы в моечной столовой посуды

Культура обслуживания посетителей в немалой степени зависит от правильной организации работы в моечной столовой посуды. Удобная связь моечной с залом и раздаточной облегчает сбор использованной посуды и доставку ее в моечную. Все оборудование в моечной размещают по ходу обработки посуды: очистка от остатков пищи, сортировка, мойка, ополаскивание, просушка.

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

В моечных используют посудомоечные машины различной производительности: МПУ-700 (периодического действия), МПУ-28000 (конвейерная) и др.

Посудомоечные машины моют, стерилизуют столовую посуду, приборы. Механическая мойка посуды на специализированных моечных машинах производится в соответствии с прилагающимися инструкциями по их эксплуатации. Перед мойкой в машинах тарелки освобождают от остатков пищи и споласкивают в ваннах.

Для мытья посуды ручным способом устанавливают ванну с тремя секциями. Мытье производится в следующем порядке:

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

Столовые приборы при обработке ручным способом подвергают мытью с применением моющих средств, последующему ополаскиванию в проточной воде и прокаливанию в духовых, пекарских или сухожаровых шкафах в течении 10 мин.

Чайную посуду и стекло моют в ваннах с двумя отделениями. Допускается при наличии санитарно-эпидемиологического заключения в организациях с ограниченным ассортиментом мытье посуды и приборов в двухсекционной ванне.

Особенно осторожно нужно мыть мельхиоровую посуду. При ее мойке нужно следить за тем, чтобы предметы не ударились друг о друга.

Мельхиоровую посуду рекомендуется мыть мягкой мочалкой с мылом, пятна (потемнение) удаляют мягкой тряпкой, смоченной раствором питьевой соды. После этого посуду моют горячей водой и протирают полотенцем.

В пивных барах кружки, стаканы, бокалы промываются горячей водой не ниже 45-50°C с применением моющих и дезинфицирующих средств. Для ополаскивания дополнительно оборудуются шприцевальные установки.

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

Чистую столовую посуду хранят в закрытых шкафах или на решетках. Чистые столовые приборы хранят в специальных ящиках-кассетах, ручками вверх. Кассеты ежедневно подвергают санитарной обработке.

Щетки для мытья посуды после окончания работы очищают, замачивают в горячей воде при температуре не ниже 45°C с добавлением моющих средств, дезинфицируют (или кипятят), промывают проточной водой, затем просушивают и хранят в специально выделенном месте.

Подносы для посетителей после каждого использования протирают чистыми салфетками. По окончании работы подносы промывают горячей водой с добавлением моющих и дезинфицирующих средств, ополаскивают теплой проточной водой и высушивают. Хранят чистые подносы в специально отведенных местах, отдельно от использованных подносов.

2.6. Оборудование залов. Современные требования к мебели

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

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

Размеры ресторанных столов и стульев (кресел), мм

Ширина	Длина			Высота	Максимальная ширина стула (кресла)
	Двухместный	Четырехместный			
		квадратный	прямоугольный		
800	625	800	1250	1875	1500
850	650	850	1300	1950	1550
900	700	900	1400	2100	1600
Круглый	700-800	900-1100	900-1100	1300	-

Нормы оснащения ресторанов мебелью предусматривают определенное количество мебели для залов на 75, 100, 150, 200 мест. (шт.):

Наименование мебели	Норма оснащения для предприятий с количеством мест			
	75	100	150	200
Стол ресторанный раздвижной шестиместный	5	8	12	16
Стол ресторанный нераздвижной четырехместный	10	12	19	25
Стол двухместный	8	10	15	20
Стул полумягкий	86	116	178	236
Стол для официантов	5	6	8	10
Сервант для официантов	6	8	12	16
Стойка бара	-	-	1	1
Табурет к стойке бара	-	-	10	15

Журнальный стол	-	-	2	2
Кресло	-	-	6	6

Примечания: 1. В ресторанах «люкс» и высшего класса вместо стульев могут быть использованы мягкие кресла по той же норме.

2. В ресторанах первого класса деревянные столы и стулья могут быть заменены четырехместными комплектами мебели с полиэфирным покрытием.

Широко используют полиэфирное покрытие столешниц, устойчивое к воздействию температуры и влаги. Чаще каркас стола для прочности выполняют из металла.

Для обеспечения устойчивого положения предметов сервировки, уменьшения шума, лучшей сохранности посуды на столешницу под скатерть надевают чехол из ткани (сукна, холста, байки) на шнурках или резинке. Такие чехлы удобны для смены и стирки.

Подсобные (служебные) столы. В зале ресторана официанты ставят на эти столы подносы, использованную посуду; на этих столах официанты на виду у посетителей раскладывают блюда.

Банкетный стол выше обычного (760-780 мм), ширина его 1200-1500 мм. Оптимальная ширина фуршетного стола 1100-1250 мм, высота - 1000-1050 мм, что дает возможность применять более сложную сервировку.

При отсутствии специальных столов банкетные и фуршетные столы составляют из прямоугольных или квадратных. Наиболее удобны для этих целей специальные складные или разборные столы.

Стол для столовых, кафе, закусочных облицовывают слоистым пластиком, размеры столешниц 650 x 650 и 600 x 600 мм.

Передвижные сервировочные столики на колесах предназначены для транспортировки блюд к обеденным столам. Применяются также тележки для сбора используемой посуды.

Стулья или кресла должны соответствовать антропометрическим данным человека, т. е. иметь правильно выбранную высоту, ширину и глубину сиденья. Комфортабельность ресторанных кресел обеспечивается большей шириной и длиной сиденья, а также за счет наличия подлокотников. Стулья и кресла могут быть на деревянном или металлическом основании. В качестве покрытия используют синтетические материалы.

Для баров применяют *барные табуреты* с вращающимся сиденьем, упорами для ног, а иногда спинкой и подлокотниками.

Серванты предназначены для хранения небольшого запаса посуды, приборов, столового белья, необходимых официантам в процессе работы. Верхняя часть серванта используется как подсобный столик. Он имеет выдвижные ящики и отделения. Наиболее распространенные размеры серванта: высота - 900 мм, длина - 1000 мм, ширина - 450 мм. Их обычно ставят около стен с учетом наиболее удобного пользования при обслуживании потребителей.

Для охлаждения напитков, хранения запасов холодных закусок в залах устанавливают *холодильные шкафы* из расчета один шкаф на двух-четыре официантов. Для подогрева тарелок используют передвижные электрические каскеты, которые устанавливают в зале или в раздаточной.

Бары являются самостоятельным типом предприятий общественного питания. Освещение бара делается не слишком ярким. Это достигается направлением светильников на стены и потолок. *Главный элемент бара - стойка.* Высота барной стойки - 1,2 м. Оформляют ее ярко, красочно - это реклама бара. Стойка бара состоит из двух частей: узкой верхней, служащей для подачи напитков сидящим посетителям, и широкой нижней, служащей для приготовления напитков. Нижняя стойка - это рабочее место бармена. Здесь размещают кассовый аппарат, электромиксер, автоматическую кофеварку, электротостер и др. Стойка оборудуется также холодильными устройствами: льдогенератором для приготовления пищевого льда, в подсобном помещении устанавливают холодильный шкаф. Низкотемпературный прилавок предназначен для хранения мороженого, замороженных фруктов

и ягод. С наружной стороны стойки располагают табуреты с высотой сиденья 105 см. Требования к оборудованию баров предъявляются такие же, как в ресторанах, в зависимости от класса.

Тема 3. СТОЛОВАЯ ПОСУДА И ПРИБОРЫ. СТОЛОВОЕ БЕЛЬЕ

3.1. Классификация, требования к посуде

На предприятиях общественного питания используется посуда различных видов: фарфоровая, фаянсовая, керамическая, стеклянная, хрустальная, металлическая, деревянная, пластмассовая. Ассортимент и количество столовой посуды регламентируются на основании нормативов исходя из типа предприятия, вместимости залов и количества выпускаемой и реализуемой продукции, режима работы, форм обслуживания. Нормативы определены с учетом потребности трех, трех с половиной комплектов на место. Такое количество посуды обеспечивает бесперебойное и качественное обслуживание потребителей.

Фарфоровая посуда наиболее изящна, отличается легкостью, прозрачностью, она в основном применяется в ресторанах, барах, кафе с обслуживанием официантами. В ресторанах и барах «люкс» и высшего класса используется фирменная посуда, изготовленная по специальному заказу. Она имеет фирменный знак - эмблему предприятия или фирменный рисунок.

Фаянсовая посуда в отличие от фарфоровой непрозрачная, с более толстыми стенками; применяется в основном в столовых, закусочных, кафе.

Керамическая посуда - майоликовая и гончарная, основным сырьем для ее изготовления служит глина. Майоликовые изделия покрывают снаружи и изнутри глазурью. Гончарная посуда имеет естественную окраску. Керамическая, а также деревянная посуда применяется, как правило, для подачи национальных блюд и напитков на специализированных предприятиях.

Металлическая посуда используется для приготовления и подачи горячих закусок, первых и вторых блюд, горячих сладких блюд и напитков.

Стеклянная и хрустальная посуда используется для подачи алкогольных и безалкогольных напитков, десерта, фруктов.

Посуда из пластмасс применяется для обслуживания пассажиров морского, воздушного и железнодорожного транспорта.

Столовая посуда должна быть гигиеничной, прочной, удобной по форме, определенных размеров, единого стиля. Не разрешается применение посуды с трещинами, отколами.

Столовые приборы могут быть изготовлены из *мельхиора, нержавеющей стали и алюминия*. Наиболее распространены приборы из нержавеющей стали. Современные приборы - ложки, ножи, вилки имеют удобную форму.

При обслуживании банкетов и приемов используют посуду и приборы из мельхиора и сортовую посуду из хрустала.

3.2. Характеристика фарфоровой, фаянсовой и керамической посуды

Фарфоровая посуда обжигается при температуре 1400°C. Фарфоровая посуда имеет белый черепок, обладающий хорошей просвечиваемостью при толщине до 2,5 мм. При легком ударе по краю фарфорового изделия оно издает чистый продолжительный звук. Художественное оформление фарфоровой посуды носит название "разделки". В настоящее время применяются следующие виды разделки фарфоровой посуды: белье (без украшения), крытье, лента, отводка, штамп, трафарет. Эти виды разделки относятся к живописи.

Фаянсовая посуда используется в кафе, столовых, закусочных. Фаянсовая посуда имеет пористый черепок, способный впитывать влагу. Фаянсовая посуда имеет меньшую механическую прочность, поэтому для обеспечения прочности фаянсовую посуду делают

толще, чем фарфоровую.

Ассортимент фарфорово-фаянсовой посуды

Тарелка для хлеба диаметром от 16 до 18 см.

Десертная тарелка диаметром от 20 до 22 см, применяется при подаче десерта, фруктов, сыра, для небольших холодных закусок, как подставная тарелка при подаче супов.

Закусочная тарелка диаметром 20 см, для подачи холодных закусок.

Тарелка для мяса диаметром от 26 до 28 см, применяется для холодных и горячих закусок, холодных мясных блюд, горячих сладких блюд с соусом, как подставная тарелка под первые блюда.

Большая тарелка для мяса диаметром от 28 до 31 см, применяется как основная тарелка для мясных блюд и как подставная под суповую.

Тарелка для гарнира диаметром от 27 до 32 см, применяется для подачи гарнира или блюд с гарниром.

Тарелка для рыбы - длина от 33 до 37 см; ширина от 23 до 26 см, применяется для подачи рыбных блюд.

Тарелка-менажица - применяется для фондю (блюда из сыра, вина и белого хлеба), а также для подачи гарниров и салатов.

Тарелка-кокиль - для холодных и горячих закусок, таких как устрицы, салаты, небольших порций горячих блюд.

Глубокая столовая тарелка диаметром 24 см вместимостью 500 см³ для подачи горячих и холодных первых блюд порциями; диаметром 20 см и вместимостью 250 см³ - для подачи супов полупорциями.

Блюда круглые, овальные, четырехугольные вместимостью 10-12 порций, диаметром 40-45 см для подачи холодных рыбных, мясных блюд, бутербродов канане, холодных блюд из птицы, дичи.

Салатники выпускаются одно-, двух-, четырех-, шестипорционными квадратной, треугольной, овальной и круглой формы, вместимостью 120, 240, 360, 480, 720 и 1000 см³. Используют их для подачи салатов, солений, маринадов, натуральных овощей.

Вазы салатные диаметром 24 см применяют при групповых обслуживаниях для подачи салатов, натуральных овощей и других холодных блюд.

Селедочницы изготавливают одно-, двухпорционные. Имеют продолговатую форму, применяют для подачи сельди и рыбных консервов и масле.

Суповые миски с крышками (на 4, 6, 8, 10 порций) применяются при групповом обслуживании.

Соусники вместимостью 100, 200 и 400 см³, рассчитаны на 1-4 порции, обычно имеют оттянутый носик и ручку. Предназначены они для подачи холодных соусов и сметаны.

Хренницы на 100 и 200 см³ выпускаются с крышками, применяют для подачи соуса хрена.

Рюмка-подставка для яиц диаметром 50 мм, служит для подачи сваренных всмятку яиц.

Приборы для специй и приправ - солонки, перечницы, горчичницы - выпускаются в виде комплектов или раздельно.

Чашки бульонные с блюдцами на 350-400 см³ предназначены для подачи бульонов, супов-пюре.

Чайные чашки (200-250 см³) используются для подачи чая, кофе с молоком, какао, шоколада.

Кофейная чашка (75 и 100 см³) предназначена для подачи черного кофе и кофе по-восточному.

Пиала и кисэ являются разновидностью чашек и применяются в ресторанах с национальной кухней народов Средней Азии. Пиалы выпускаются вместимостью 220, 250, 350 и 400 см³ для подачи зеленого чая, кумыса. Кисэ (на 900 см³) используют для подачи

плова, лагмана и др.

Кофейники, чайники, сливочники, молочники служат для подачи различных видов горячих напитков.

Чайники для заваривания чая выпускаются вместимостью от 100 до 600 см³.

Чайники доливные предназначены для кипятка при подаче чая парами (в двух чайниках) вместимостью от 800-1000 см³.

Кофейники на 200, 500 и 1000 см³ служат для подачи черного кофе при групповом обслуживании.

Сливочники, молочники на 1-4 порции используют для подачи сливок и молока к кофе, чаю. Сливочники выпускаются емкостью 50-200 см³, молочники - 100-400 см³.

Сахарницы вместимостью 100, 200 и 400 см³ используются для подачи кускового сахара.

Розетки (блюдца) диаметром 90 мм предназначены для подачи варенья, джема, меда, лимона.

Вазочка для бумажных салфеток используется при сервировке столов в предприятиях с самообслуживанием.

Пепельницы выпускаются из фаянса и керамики, имеют различную форму, соответствующую стилю основной столовой посуды.

Керамическая посуда используется на предприятиях с национальной кухней; по виду, назначению, размерам соответствует обычной посуде из фарфора, фаянса.

Керамические горшочки вместимостью 100-150 см³ используют для приготовления и подачи горячих закусок; вместимостью 500 см³ с крышками применяют для приготовления и подачи первых блюд (щей супочных и др.).

Керамические тарелки, бокалы используют для сервировки столов стилизованных предприятий.

Керамические кружки, кувшины применяют для подачи напитков.

Декоративные вазы для цветов, подсвечники используют в оформлении интерьеров залов.

3.3. Характеристика стеклянной и хрустальной посуды, мерной посуды

В ресторанах для сервировки стола используют хрустальную и стеклянную посуду для вино-водочных изделий и различных напитков. **Стеклянная посуда** вырабатывается из стекломассы, получаемой путем плавления кварцевого песка в смеси со щелочными и другими основными окислами. Стеклянные изделия изготавливаются методами прессования, выдувания, литья. Широкое применение нашла цветная стеклянная посуда, при ее изготовлении в стекломассу добавляют красящие вещества - люстрин, кобальт и др. Стеклянная посуда дешевле хрусталя и поэтому рекомендуется при повседневном обслуживании.

Для торжественных случаев - приемов, банкетов используется **хрустальная посуда**. Для производства хрусталя используют лучшие сорта стекла, добавляя в стекломассу свинец или серебро. Хрустальная посуда отличается высокой прозрачностью, игрой света, отражающегося в гранях, и звоном. Существуют различные виды отделки хрусталя: гравировкой - неглубокий рисунок, качество хрусталя характеризуется алмазными гранями; простой ромбовидный рисунок - четыре алмазные грани; сложный - с мелкой сеткой граней.

Выпускают стеклянную посуду в большом ассортименте, она служит для подачи различных видов холодных сладких блюд и напитков. Емкость бокалов, рюмок зависит от крепости напитка: чем крепче напиток, тем меньше должна быть емкость рюмки.

Рюмка (25 см³) предназначена для подачи ликера, может использоваться для подачи коньяка при отсутствии коньячных рюмок.

Рюмка коньячная - типа тюльпан, расширенная книзу и суженная сверху, в них наливают не более 25 см³.

Рюмка (50 см³) предназначена для подачи водки, настоек, наливок.

Рюмка мадерная (75 см³) применяется для крепленых и десертных вин: портвейна, мадеры, хереса, муската, кагора и др.

Рюмка рейнвейная (100 см³), обычный цвет этих рюмок светло-зеленый, золотисто-зеленый, но может быть кобальтового (синего) цвета; используется для белого столового вина (сухого и полусухого).

Рюмка лафитная (125 см³) служит для подачи красных столовых вин (мукузани, саперави, бордо и др.).

Бокалы (125-150 см³) используют для шампанского, игристых вин; бокалы могут быть конической, цилиндрической или креманчатой формы; наиболее удобными являются бокалы креманчатой формы в виде вазочек, из которых быстрее удаляется углекислый газ, приятнее и удобнее пить.

Фужеры вместимостью 200-250 см³ применяют для безалкогольных напитков (фруктовых и минеральных вод) и пива.

Пивные кружки различной емкости (150, 500 и 1000 см³) применяют в пивных барах.

Стаканы чайные (250 см³) - для чая, кофе с молоком, какао и холодных напитков.

Стаканы конические высокие вместимостью 250-300 см³ используют для подачи коктейлей, кофе глясе; дно утолщенное. Высота стаканов 160-170 мм.

Стаканы конические с утолщенным дном вместимостью до 200 см³ служат для подачи напитков со льдом, минеральной воды.

Стаканы конические по 125 см³ применяют для подачи соков.

Креманки диаметром 90 мм, предназначены для подачи свежих ягод, фруктов в сиропе, фруктовых салатов, железированных сладких блюд (желе, муссов).

Кувшины с крышками (емкостью до 2 л) - для воды, кваса, различных соков.

Салатники из утолщенного стекла предназначены для подачи салатов овощных, натуральных овощей.

Вазы (крюшонницы) емкостью 2,5-3 л - для приготовления и подачи крюшона; их выпускают в комплекте с 10 бокалами и разливательной ложкой на хрустальном подносе.

Специальное приспособление (жом) применяется для приготовления натуральных соков из лимона, апельсина.

Вазы с круглой чашей диаметром 200-240 мм на ножке (высокой или низкой) и без ножки (типа лады) используют для подачи фруктов.

Ваза «плато» с плоской поверхностью - для подачи пирожных, тортов.

Вазы для цветов могут быть высокими (10-15 см) или низкими. Используют также низкие, но широкие вазы, на дно которых кладут накладки для цветов.

Блюдца-розетки диаметром 90-100 мм - для варенья, джема, меда.

Пепельницы могут быть стеклянные и хрустальные.

Приборы для специй и приправ (соли, перца, горчицы) с металлическими крышками на металлической подставке.

Флаконы для уксуса, растительного масла с притертой пробкой могут быть различной формы.

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

3.4. Характеристика металлической посуды. Виды, назначение

Металлическая посуда используется для приготовления и подачи блюд с производства в зал. Она способствует поддержанию пищи в горячем состоянии.

Металлическая посуда подразделяется на изделия из мельхиора, нейзильбера, нержавеющей стали, алюминия.

Посуда из мельхиора и нейзильбера в основном применяется в ресторанах и барах,

она обладает лучшими теплопроводными и эстетическими свойствами. Мельхиор - это сплав меди (до 80%) и никеля (18-20%), в состав нейзильбера входят медь (61,5%), никель (16,5%) и цинк (22%). Для повышения противокоррозийной стойкости изделия из мельхиора и нейзильбера покрывают тонким слоем серебра или никеля (0,3-0,5 мм).

Посуда из нержавеющей стали применяется в ресторанах, барах, кафе и других типах предприятий общественного питания. Эта посуда отвечает санитарно-гигиеническим нормам обслуживания.

Посуда из алюминия применяется в закусовых, столовых в ограниченном ассортименте (миски, баранчики, блюда, кружки питьевые и др.). К посуде из алюминия относятся тарелочки и формочки из фольги одноразового пользования.

Металлическая посуда применяется в широком ассортименте.

Икротница из мельхиора имеет вставную розетку - стеклянную или хрустальную; изготавливают ее одно-, двух- и четырехпорционной; используют для подачи зернистой икры осетровых и лососевых рыб,

Кокотница - используется для приготовления и подачи специальных горячих закусок: грибов в сметане, крабов, птицы, овощей с соусами. Вместимость ее около 90 см³ изготавливается из мельхиора и нержавеющей стали.

Кокляница - небольшая металлическая раковина на подставке, предназначена для запекания и подачи рыбы (преимущественно судака) и продуктов моря.

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

Миски суовые с крышками вместимостью от 1 до 6 порций служат для сохранения температуры и подачи первых блюд, миски имеют две ручки.

Пашиотницы - кастрюльки из мельхиора или нержавеющей стали, предназначенные для подачи к бульону горячих, очищенных яиц, сваренных в мешочек.

Баранчики овальной формы с крышкой вместимостью от 1 до 6 порций изготавливают из мельхиора и используют при подаче горячих блюд из припущенной рыбы.

Баранчики круглые с крышкой из мельхиора выпускают на 1-6 порций, из нержавеющей стали - однопорционные. Предназначены для сохранения температуры при подаче припущенных и тушеных блюд из мяса, птицы, овощей, блинов.

Блюда овальные из мельхиора выпускают на 1-6 порций; из нержавеющей стали - однопорционные; предназначены для вторых порционных блюд, к которым соусы подают отдельно (для рыбы отварной, жареной, мяса жареного, котлет по-киевски и др.).

Менажницы - однопорционные металлические блюда овальной или круглой формы с перегородками; менажницы выпускаются с двумя, тремя секциями для отпуска блюд со сложным гарниром.

Соусники изготавливают из мельхиора и нержавеющей стали, одно- и двухпорционные; предназначены для подачи горячих закусок.

Таганчики применяются для поддержания в горячем состоянии первых и вторых блюд, подаваемых посетителям; таганчики заполняются тлеющими углями. Различают таганчики для мисок и баранчиков и таганчики для сковородок. Изготавливаются из нержавеющей стали и полируются.

Креманки предназначены для подачи десертных блюд (мороженое, крем, взбитые сливки и др.); изготавливаются из мельхиора и нержавеющей стали, высокими и низкими. Креманки из мельхиора выпускаются только высокими. Вместимость креманки - 150-200 см³.

Турка для приготовления и подачи кофе по-восточному. Изготавливаются емкостью 125 и 250 см³ из мельхиора и нержавеющей стали.

Кофейники на 500-1500 см³ изготавливаются из мельхиора посеребренными или хро-

мированными. Применяют при групповом обслуживании.

Сливочники вместимостью 50-200 см³ и молочники вместимостью 200-500 см³ используют для подачи молока и сливок к горячим напиткам; изготавливают из мельхиора, посеребренными или хромированными.

Ледницу изготавливают из мельхиора в виде маленького ведерка, внутри которого имеется сетка, не доходящая до дна; выпускают ледницу в комплекте с щипцами для льда и крышкой.

Ведерко для охлаждения шампанского и других игристых вин и подачи их к столу изготавливают из мельхиора; оно имеет две ручки в виде колец; в него ставят бутылки с напитками для охлаждения льдом; вместимость 3-5 л. Ведерко может устанавливаться на подставку, высота которой равна высоте стола.

Вазы трехъярусные бывают из мельхиора или нержавеющей стали; используют для подачи фруктов на банкетах.

Решетку для подачи спаржи изготавливают из мельхиора. Она имеет прямоугольную вогнутую форму и выполнена на четырех ножках в комплекте с щипцами.

Самовар служит для приготовления напитка и сервировки чайного стола.

Подносы металлические для официантов служат для подачи посетителям блюд и сбора использованной посуды; подносы из мельхиора изготавливаются посеребренными (четыреугольные малые для подачи чая, мороженого) и никелированные (большие круглые). Подносы из декапированной стали изготавливаются с художественной, так называемой жостовой росписью; выпускаются круглыми, овальными, фигурными.

Подносы из анодированного алюминия для самообслуживания выпускаются прямоугольными.

3.5. Столовые приборы. Виды, назначение, характеристика

Столовые приборы делят на две группы: основные и вспомогательные. Основные приборы служат для приема пищи, вспомогательными приборами официанты раскладывают блюда.

К основным приборам относят закусочный, рыбный, столовый, десертный, фруктовый.

Прибор закусочный состоит из вилки и ножа; применяется при подаче холодных блюд и закусок, а также к некоторым горячим закускам - к ветчине жареной, блинам и др. Отличается от столового прибора меньшим размером.

Прибор столовый состоит из вилки, ножа и ложки, используется при сервировке стола для подачи первых и вторых блюд. Ложка и вилка могут применяться также для раскладки блюд при отсутствии специального прибора. Нож может иметь зубчатое острие.

Прибор рыбный включает вилку с четырьмя короткими зубцами и углублением для отделения костей и лопатообразный тупой нож, применяется при сервировке стола для подачи рыбных горячих блюд.

Прибор десертный состоит из ложки, вилки и ножа. По размеру вилка и нож меньше закусочных; предназначен для десерта. Кроме того, ложка может подаваться к бульону, отпускаемому в чашке, используют при подаче салата.

Прибор фруктовый - вилка и нож отличаются от десертных меньшими размерами; нож с острым коротким лезвием, напоминает лезвие перочинного ножа.

Ложки - чайная, кофейная подаются к соответствующим напиткам; ложка кофейная отличается от чайной меньшими размерами.

Ложка для мороженого имеет плоскую форму с едва изогнутыми краями.

Вилка кокотная имеет три более коротких и широких зубца, чем десертная, используется для горячих закусок (жюльен из птицы, грибы в сметане).

Вилка для раков имеет два острых рожка, используется при подаче раков, омаров.

Ложка бульонная используется при подаче бульона в чашке, отличается от столовой ложки меньшим размером.

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

Нож для масла отличается от других видов ножей тем, что имеет расширенное основание.

Нож-вилка для нарезки и раскладки сыра имеет серповидную форму с зубцами на конце.

Нож и вилка для нарезки и раскладки лимона - вилка имеет два острых зубца, нож - зигзагообразное лезвие, что облегчает нарезку лимона.

Вилка двухрожковая служит для раскладки сельди.

Вилка-лопатка имеет широкое основание в виде лопатки с прорезями, используется для перекалывания шпрот, сардин.

Прибор для разделки раков, крабов, омаров состоит из двух одинаковых маленьких вилок, соединенных между собой перпендикулярно и имеющих одну общую точку.

У вилки для устриц один из трех зубцов выполнен в виде лезвия консервного ножа.

Нож и вилка разделочные используются официантами для нарезания на порции, в присутствии посетителя, мяса, жаренного целиком.

Ложки для раскладки салатов в отличие от столовых изготавливаются большего размера.

Ложки разливательные - для первых блюд.

Ложка для соуса служит для разливания соуса при подаче вторых блюд, имеет оттянутый носик для удобства порционирования.

Ложка с длинной ручкой служит для приготовления смешанных напитков, коктейлей.

Ложка фигурная служит для порционирования варенья в розетки.

Щипцы кондитерские большие предназначены для раскладки мучных кондитерских изделий, *малые* - для сахара, шоколадного ассорти.

Щипцы для пищевого льда изготавливают из некоррозийного металла (нержавеющей стали, мельхиора), используют для раскладки льда.

Щипцы для спаржи используют при подаче спаржи на решетке.

Лопатка для икры подается к зернистой икре.

Лопатка рыбная для перекалывания холодных и горячих рыбных блюд имеет продолговатую форму.

Лопатка паштетная применяется для раскладывания паштета, рубленой сельди.

Лопатка кондитерская предназначена для перекалывания тортов, пирожных.

Специальные ножницы - для разрезания грозди винограда на кисточки.

3.6. Деревянная и пластиковая посуда, приборы. Виды, назначение

На предприятиях, стилизованных под старину и специализирующихся на приготовлении блюд национальной кухни, применяют деревянную посуду: хлебницы для подачи хлеба, пирогов; соусники, приборы для специй; тарелки и блюда для холодных блюд и закусок, десерта, фруктов; кружки для напитков собственного производства; бокалы для прохладительных напитков; ложки столовые и разливательные.

Деревянную посуду изготавливают из твердых пород дерева; ее пропитывают для прочности специальным раствором и покрывают лаком. Часто деревянная посуда расписывается хохломской росписью.

Посуда и приборы из полимерных материалов обладают ценными свойствами: малый удельный вес, высокая прочность, коррозионная стойкость, химическая стойкость. Это обусловило их применение, особенно в предприятиях, расположенных в зонах отдыха.

Самыми распространенными полимерными материалами, допущенными для использования в пищевой промышленности и общественном питании, являются *мегалит, поликарбонат, полиэтилен высокого давления, полистирол, полипропилен некоторых ма-*

рок. Так, посуда из мегалита используется на линиях гражданского флота. Из полимеров изготавливают тарелки, блюдца, чашки, подносы, рюмки-подставки для яиц, креманки для сладких блюд, приборы для специй, сахарницы, вазы для фруктов и цветов, салфетницы, столовые приборы.

Для обслуживания банкетов-приемов по типу «фуршет» и «коктейль» применяют пластмассовые шпажки-вилочки для подачи бутербродов канапе и других мелких закусок.

3.7. Столовое белье. Виды, назначение.

На предприятиях общественного питания используют различные виды столового белья. К основным видам белья относят *скатерти, салфетки, ручники, полотенца*. Столовое белье изготавливают из льняных тканей. Они отличаются большей прочностью и гигиеничностью по сравнению с хлопчатобумажными, поверхность льняных тканей более гладкая, вследствие чего они меньше загрязняются, легко отстирываются, эти ткани отличаются белизной и шелковистым блеском.

На предприятиях общественного питания *используют белые льняные камчатные скатерти с крупноузороватым (жаккардовым) переплетением*. Края скатертей бывают подрубленными, с ажуром (мережки по краям). По цвету скатерти бывают белыми и цветными. Белые скатерти придают залу торжественный вид, их применяют при всех видах обслуживания; цветные скатерти применяют в основном при организации банкета-чай, банкета-кофе.

По виду скатерти делят на обычные и банкетные.

Обычные скатерти - размером 173 x 173 см; цветные - 135 x 135 см, 150 x 150 см.

Банкетные скатерти - размером 173x208, 173x250, 173x280, 173x500 см.

В ресторанах используется также *банкетное полотно белое* шириной 173 и 140 см. Из него шьют скатерти необходимой длины до 12 м. Практически целесообразно вместо одной скатерти длиной 10-12 м иметь две по 5 м. В ресторанах «люкс» и высшего класса столовое белье часто изготавливают на фабриках по индивидуальному заказу с учетом особенностей интерьера зала. На каждом виде столового белья изображается название ресторана или его эмблема.

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

Салфетки. Рисунок салфеток и скатертей должен быть одинаковым. На предприятии, как правило, поступают салфетки столовые белые с ажуром 46 x 46 см и цветные с ажуром 35 x 35 см. Вместо скатерти на полированные столы используют салфетки для покрытия 50 x 35 см.

Подносы застилают салфетками из мягкой хлопчатобумажной ткани, размеры которых должны соответствовать размерам подносов.

Салфетки из хлопчатобумажной ткани размером 25 x 25 см используют для вытирания пальцев после употребления некоторых блюд: цыплят-табака, раков и др. Их подают влажными, горячими, сложенными вчетверо на пирожковой тарелке.

Ручники изготавливают из белой льняной ткани. Сложенный вчетверо ручник размером 35 x 85 см используется для подачи блюд.

Полотенца для полирования посуды и приборов изготавливают размером 100 x 40 см из мягкой хлопчатобумажной ткани, которая легко впитывает влагу.

На новое белье ставится штамп предприятия несмываемой краской в одном из его углов или вышивают цветными нитками метку. На банкетные скатерти ставят две метки на противоположных концах по диагонали и обозначают длину в метрах.

Выстиранное столовое белье должно быть хорошо подкрахмалено и выглажено. Скатерти складывают, используя специальные приемы: скатерть складывают по длине, проглаживают основную складку, затем снова складывают вдвое по длине скатерти, после

чего складывают два раза поперек, начиная с середины. Салфетки складывают пополам и проглаживают.

Тема 4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ

4.1. Меню, прейскурант блюд, карта вин. Назначение, характеристика

Меню - это перечень закусок, блюд, напитков, мучных изделий, имеющихся в продаже на данный день, с указанием выхода и цены.

Слово «меню» происходит от французского «menu» и обозначает расписание блюд и напитков.

В ресторанах отдельно составляют прейскурант постоянных порционных блюд, карту вин и винно-водочных изделий, куда включают пиво, безалкогольные напитки, табачные изделия.

Меню составляется ежедневно, подписывается заведующим производством, калькулятором, утверждается директором предприятия.

При составлении меню учитываются: тип предприятия; ассортиментный минимум блюд; особенности обслуживаемого контингента; мощность предприятия; наличие сырья и продуктов, сезонность; время обслуживания (завтрак, обед, ужин); квалификационный состав поваров; оснащение необходимым оборудованием, посудой, инвентарем; трудоемкость блюд и кулинарных изделий.

Ассортимент блюд в ресторанах «люкс» и высшего класса состоит преимущественно из *оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд*; для ресторанов первого класса должен быть *разнообразный ассортимент фирменных блюд, изделий и напитков сложного приготовления*.

В барах также ассортимент зависит от его класса:

так, в барах «люкс» и высшего класса, в соответствии с ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий общественного питания», должен быть в реализации *ассортимент коктейлей, пунишей, грогов и других смешанных напитков, соков, закусок, сладких блюд, кондитерских изделий, преимущественно состоящих из заказной и фирменной, в том числе национальной продукции* в соответствии со специализацией;

в барах первого класса ассортимент *коктейлей, напитков, десертов, закусок может быть несложного приготовления, наряду с этим также должны быть заказные и фирменные коктейли, напитки, кулинарная продукция*.

Прейскурант порционных блюд включает *широкий ассортимент разнообразных холодных и горячих закусок, супов, вторых блюд, сладких, а также фирменных блюд*. Все порционные блюда готовятся по заказу посетителей.

При составлении прейскуранта порционных блюд и других видов меню придерживаются определенных правил расположения закусок и блюд.

Порядок расположения закусок, блюд в меню и прейскуранте должен соответствовать следующим требованиям:

- от менее острых к более острым, пряным;
- горячие блюда - от отварных, припущенных к жареным, тушеным, запеченным;
- супы - от прозрачных к заправочным, супам-пюре, молочным, сладким, холодным.

Последовательность расположения закусок и блюд в меню: вначале в меню указывают фирменные блюда, независимо от того, к какой группе блюд они относятся (холодные, первые, вторые, сладкие и т.д.); затем в меню включают холодные блюда и закуски, молочные продукты; после соответствующих холодных блюд указывают салаты в зависимости от исходного сырья (рыбные салаты после рыбных холодных блюд, мясные - после мясных холодных блюд и т. д.); салаты могут быть выделены в отдельную группу, в

этом случае их включают перед мясными холодными блюдами; за холодными блюдами следуют горячие закуски, затем супы, вторые блюда, сладкие, фрукты, горячие и холодные напитки, мучные кондитерские изделия.

Последовательность расположения блюд в меню

I. Фирменные блюда и закуски

II. Холодные блюда и закуски

Икра зернистая осетровых рыб, паюсная
Икра зернистая лососевых рыб
Рыба малосоленая (семга, лососина с лимоном)
Рыбные холодные блюда:
Рыба отварная с гарниром (осетрина, белуга, севрюга)
Рыба заливная
Рыба под маринадом
Рыба под майонезом
Рыбная гастрономия и закусовые консервы:
Шпроты с лимоном
Рыба холодного и горячего копчения
Сельдь натуральная с гарниром, рубленая
Нерыбные продукты моря
Салаты и винегреты
Мясные холодные блюда и закуски:
Мясо отварное, заливное
Мясная гастрономия
Мясо жареное
Домашняя птица и дичь холодные
Кисломолочные продукты

III. Горячие закуски

Рыбные, из нерыбных продуктов моря
Мясные
Из субпродуктов
Из птицы и дичи
Овощные и грибные
Яичные и мучные

IV. Супы¹

Прозрачные
Заправочные
Пюреобразные
Молочные, холодные, сладкие

¹ При подаче первых блюд указанный порядок изменяется: вначале подают прозрачные супы, затем пюреобразные и заправочные.

V. Рыбные горячие блюда

Рыба отварная и припущенная
Рыба жареная
Рыба запеченная

VI. Мясные горячие блюда

Мясо отварное, припущенное
Мясо, жаренное крупными и порционными кусками
Мясо в соусе (бефстроганов, поджарка)
Мясо, жаренное в панированном виде
Субпродукты жареные
Мясо тушеное и запеченное
Блюда из рубленого мяса и котлетной массы

VII. Горячие блюда из домашней птицы и дичи

Птица отварная, припущенная
Птица фаршированная
Птица и дичь жареные
Блюда из тушеной птицы
Блюда из рубленой птицы

VIII. Блюда из овощей, круп, бобовых, макаронных изделий, мучные

IX. Блюда из яиц и творога

X. Сладкие блюда

Горячие (яблоко в тесте, каша гурьевская, пудинги, пончики с вареньем и др.)
Холодные (кисели, муссы, желе, самбуки, кремы, мороженое, сливки, взбитые с наполнителями, компо-

ты из свежих и законсервированных фруктов)

Фрукты, ягоды натуральные и в сиропе

XI. Горячие напитки (чай, кофе, какао, шоколад)

XII. Холодные напитки собственного производства

Из фруктов и ягод (собственного производства)

Коктейли (безалкогольные)

XIII. Мучные кулинарные и кондитерские изделия

(пирожные в ассортименте, торты, кексы, пирожки, пироги и др.)

На *специализированных предприятиях меню начинают* с блюд и напитков, характерных для этого предприятия: в кафе общего типа - с *горячих напитков*, в кафе-кондитерской - с *мучных кондитерских изделий*, в пельменных - с *пельменей*, в чайных - с *чая* и т. д.

Карта винно-водочных изделий

В этой карте вначале указывают водку и водочные изделия, затем виноградные вина - крепкие, столовые белые и красные, потом десертные, далее шампанское, коньяк и ликеры. В карте указывается емкость бутылки и цена. Для напитков, качество которых после откупоривания бутылки не ухудшается (водка, коньяк, ликеры, крепкие виноградные вина), цена указывается и за 100 г.

После вин в карту включаются минеральные и фруктовые воды, соки, пиво и другие напитки.

4.2. Виды меню

В зависимости от контингента потребителей, типа предприятий и форм обслуживания меню подразделяют на следующие виды: *со свободным выбором блюд; скomплектованных обедов (завтраков, ужинов); дневного рациона; диетического; детского питания; банкетное; специальных видов обслуживания.*

Меню со свободным выбором блюд применяют в общедоступных предприятиях общественного питания (ресторанах, столовых, кафе, закусовых).

В ресторанах, барах, кафе с обслуживанием официантами разновидностью меню со свободным выбором является *меню заказных блюд*, которое составляется в соответствии с прейскурантом заказных блюд. В меню заказных блюд включают широкий ассортимент фирменных блюд, холодных блюд и закусок, первых, вторых, сладких, напитков, кондитерских изделий с указанием их цены и выхода. Все блюда, включаемые в заказное меню, готовят по индивидуальным заказам и подают через 15-20 мин.

Меню скomплектованных обедов рекомендуется применять при массовом обслуживании в столовых при промышленных предприятиях, в студенческих и школьных. Оно составляется с учетом контингента, сбалансированного питания. При составлении комплексных обедов, завтраков или ужинов учитывают стоимость рациона, разнообразие и правильный подбор продуктов, входящих в блюда, обеспечение вкусового сочетания блюд. Меню комплексных обедов рекомендуется составлять на 7-10 дней, что позволяет разнообразить ассортимент блюд по неделям.

В дневные часы в ресторанах также может применяться меню комплексных обедов, что ускоряет обслуживание потребителей.

Меню дневного рациона составляет в ресторанах для участников съездов, конференций, туристов и др. Питание может быть трех- или четырехразовым. При составлении этого вида меню учитывают стоимость рациона, особенности обслуживаемого контингента потребителей (возрастные, национальные, род занятий). Исходя из требований рационального питания в меню завтрака, например, могут входить натуральные соки, кисломолочная продукция, масло сливочное, гастрономические продукты (сыр, колбаса, ветчина и др.), холодная закуска, блюда из яиц и несложного приготовления (сосиски, сардельки и др.), горячие напитки.

Обед должен включать закуску, первое, второе блюдо, десерт, хлеб. При подборе блюд необходимо учитывать калорийность, правильный подбор блюд по содержанию

белков, жиров, углеводов. Ужин должен включать закуску, горячее блюдо, напиток, хлеб. На ужин не следует рекомендовать жареные, острые, жирные блюда, блюда из грибов.

Меню дежурных блюд в ресторане составляется для быстрого обслуживания посетителей, у которых ограниченный запас времени. В это меню включаются блюда, готовые для отпуска. Важно, чтобы их ассортимент был достаточно широк.

Меню банкета составляется в каждом конкретном случае при приеме заказа на банкет, с учетом вида банкета, пожеланий заказчика.

В меню банкета включают несколько холодных закусок (для расширения ассортимента холодные закуски можно заказывать из расчета 1/2 и 1/3 порции на человека), одну горячую закуску, для банкета-обеда - суп, вторые горячие блюда из рыбы, мяса, птицы, десертные блюда, фрукты, напитки. Так же как и при составлении меню других видов, здесь соблюдается определенный порядок расположения закусок и блюд в меню.

Меню для специальных видов обслуживания составляется, например, для встречи Нового года, празднования свадьбы, дня рождения, торжеств в дни традиционных праздников (Масленица, День Победы и др.). При составлении этого меню учитывается характер праздника. Меню для специальных форм обслуживания характеризуется обилием разнообразных холодных закусок; из горячих блюд обычно включаются два-три вида: рыбное, мясное, из птицы; на десерт - фрукты, мороженое, кондитерские изделия, горячие напитки, вина. В меню указывается не только ассортимент закусок и блюд, но и количество порций, так как некоторые закуски готовят из расчета 1/2 или 1/3 порции на человека.

4.3. Оформление меню и прейскурантов.

Меню ресторана и других предприятий общественного питания - это не просто перечисление блюд. Это визитная карточка предприятия, одно из средств рекламы. Поэтому его внешний вид должен производить хорошее впечатление.

Оформление меню определяется характером предприятия. В предприятиях «люкс» и высшего класса меню и прейскурант должны иметь эмблему или фирменный знак предприятия, печататься типографским способом; обложка меню изготавливается из мелованной бумаги, картона или кожзаменителя. Художественное оформление папки меню должно отражать стиль и тематическую направленность работы ресторана, бара или кафе. Так, при оформлении меню в ресторанах с национальной кухней используют национальный орнамент. В верхней части раскрытого меню рекомендуется дать краткую информацию о работе предприятия. В меню можно дать информацию о фирменных блюдах, напитках, эту информацию целесообразно дополнить соответствующими рисунками, фотографиями, занимательной исторической справкой о том или ином блюде, чтобы привлечь к нему внимание. Количество папок меню должно соответствовать количеству столов в зале; меню должно быть в хорошем состоянии.

На бланках прейскурантов порционных блюд и винно-водочных изделий при перечислении блюд и напитков оставляют незаполненными несколько строк, чтобы иметь возможность включать некоторые изделия дополнительно. Цены на блюда проставляют машинописью. Если в прейскуранте на данный день отсутствуют какие-то блюда и изделия, указанные в перечне, цены против них не проставляются.

Для удобства обслуживания иностранных туристов меню и прейскуранты должны быть напечатаны на русском, английском, французском и немецком языках.

Тема 5. ПОДГОТОВКА К ОБСЛУЖИВАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Торговые помещения к обслуживанию подготавливают ежедневно. Помещение тщательно убирают, расставляют мебель, получают посуду, приборы, столовое белье и сервируют столы. Правильная, продуманная, последовательная подготовка к рабочему дню в ресторане обеспечивает четкую организацию обслуживания.

5.1. Подготовка торгового зала

Ежедневная подготовка зала включает **уборку полов, обметание пыли, протирание мебели, оборудования.** Основную уборку производят в утренние часы и заканчивают за 1-2 часа до открытия ресторана.

Санитарно-гигиеническая уборка зала производится с помощью пылесосов и других уборочных машин, уборочного инвентаря.

При уборке помещения придерживаются установленных санитарных правил. Уборка торгового зала осуществляется в определенной последовательности в зависимости от вида уборки пола: **при влажной уборке** вначале обметают, вытирают пыль с окон, мебели, карнизов, панелей, подоконников, светильников, решеток отопительных батарей, а затем моют пол; **при сухой уборке** сначала убирают пол, а потом удаляют пыль с предметов, находящихся в зале.

Для натирки паркетных и линолеумовых полов используются электрополотеры разных типов.

Особое внимание необходимо обращать на уход за декоративными растениями, украшающими современные торговые залы: аккуратно поливать их, подрезать и убирать желтые листья.

После уборки помещение проветривают. В течение дня при необходимости небольшую местную уборку делает уборщица, дежурная по залу.

Для всех предприятий общественного питания один раз в месяц устанавливается санитарный день для проведения генеральной уборки с последующей дезинфекцией всех помещений, оборудования, инвентаря.

Расстановка мебели в зале зависит от планировочного решения помещения, расположения дверей, окон, колонн, эстрады, площадки для танцев.

Столы расставляют прямыми линиями, в шахматном порядке, образуя из них группы - зоны, отделенные одна от другой основными и дополнительными проходами. В зависимости от типа предприятия ширина основного прохода должна быть не менее 1,5 м в ресторанах, барах и не менее 1,2 м в кафе. Дополнительные проходы - не менее 1,2 м в ресторанах, барах, не менее 0,9 м в кафе, а также для подхода к отдельным местам - не менее 0,6 м в ресторанах и барах и 0,4 м в кафе. Каждый стол ставят на таком расстоянии от соседних, которое обеспечивало бы свободный проход к нему посетителей и официантов. Столы, серванты, кресла должны стоять от стен на расстоянии 10-20 см. Стулья расставляют так, чтобы сиденья находились под столом не более чем наполовину при расстоянии 0,5 м от спинки стула до края стола.

В залах используют пристенные и полукруглые диваны, у которых также размещаются столы.

Квадратные столы расставляют обычно в шахматном порядке, что создает удобство при обслуживании.

Круглые столы устанавливают чаще всего с квадратными столами; они придают залу нарядный вид.

Прямоугольные шестиместные столы ставят обычно вдоль стен или посередине зала в сочетании с круглыми и квадратными столами.

Подсобные столы устанавливают в местах, наиболее удобных для работы официанта. Их накрывают специальными небольшими скатертями. На подсобных столах официанты откупоривают бутылки, ставят посуду, порционируют блюда. Как правило, подсобный стол ставят вплотную к обеденному, чтобы официант мог раскладывать блюда на виду у потребителей.

К конструкции подсобных столов предъявляют следующие требования: они должны быть устойчивыми, легкими и удобными для переноски. Под крышкой стола устраивают полку, а для облегчения перемещения столы устанавливают на колесах.

Между группами столов, чаще у стен, колонн, размещают серванты из расчета один сервант на одного или двух официантов. В сервантах хранят небольшое количество

столовой посуды, приборов, белья.

Для удобства в работе официантов в залах устанавливают домашние холодильники из расчета один холодильник на трех-четыре официантов.

5.2. Подготовка столовой посуды, приборов, столового белья

После окончания уборки помещений и расстановки столов, за два часа до открытия ресторана, бригадир официантов получает в сервизной и бельевой необходимую для сервировки столовую посуду, приборы и столовое белье в соответствии с количеством столов и нормами оснащения. При получении необходимо обращать внимание на их состояние - скатерти, салфетки должны быть чистыми, накрахмаленными, отглаженными; посуда - без трещин, отколов; приборы - недеформированные.

Тарелки переносят, покрывая их ручником, из сервизной в зал и ставят на серванты и подсобные столы стопками от 10 до 12 шт., а фужеры, бокалы, рюмки - на подносах, застеленных салфетками. Для доставки посуды используют также тележки.

Перед сервировкой официанты протирают (полируют) посуду и приборы полотенцами, соблюдая при этом определенные правила. Например, ножи (несколько штук) берут левой рукой через полотенце, а правой протирают до получения блеска; затем их укладывают на подносы, покрытые салфеткой, или в серванты.

Вилки, ложки полируют так же, как ножи, при этом проверяя, не осталась ли между зубцами вилки пища, не устраненная при мойке.

Тарелку держат ребром через полотенце левой рукой, а правой, постепенно вращая, протирают другим концом полотенца.

Чашку берут с помощью полотенца в левую руку, а правой просовывают часть полотенца в углубление чашки и большим пальцем вытирают ее с внутренней стороны.

Фужеры полируют двумя полотенцами. Одним берут фужер за ножку, другим полируют. При этом фужер вращают между обеими руками, не нажимая пальцами; большой палец, обернутый полотенцем, находится внутри фужера. Чтобы проверить качество полировки, фужер периодически просматривают на свет.

Одновременно подготавливают приборы со специями. Солонки наполняют на 3/4 объема солью, поверхность в открытых солонках выравнивают, а край солонки вытирают полотенцем. Перечницу наполняют наполовину сухим перцем. Горчицицу также заполняют на 3/4 объема и вставляют ложечку. Приборы для специй моют ежедневно и насухо вытирают.

Пепельницы чистят специальной тряпкой после каждого обслуживания; чистят пепельницы вне зала. По просьбе посетителей на стол ставят флакончики с уксусом, которые должны находиться, как и горчица, на подсобных столиках.

Здесь же на подсобных столиках подготавливают вазочки с 1-3 цветами каждая.

Перед сервировкой столов, являющейся завершающим этапом подготовки залов к обслуживанию, их накрывают скатертями.

Для этого сначала на столы раскладывают отглаженные и свернутые вчетверо скатерти, затем их разворачивают каждую и располагают вдоль длины стола. Двумя руками берут за кромки одной стороны, скатерть резким движением поднимают над столом (осторожно за кромку, чтобы не помять), как бы встряхивая, и тут же резко опускают вниз, чтобы образовалась воздушная подушка между скатертью и столом. Заглаженная центральная складка скатерти должна лечь по оси стола. Края скатерти должны опускаться одинаково со всех сторон не менее чем на 25 см, но не ниже сиденья стула.

В ресторанах и барах первого класса допускается использование на столах с полиэфирными покрытиями вместо скатертей индивидуальных льняных салфеток.

5.3. Сервировка столов

Во всех ресторанах, барах для сокращения времени на обслуживание потребителей

применяют предварительную сервировку столов, которая дополняет интерьер зала.

При сервировке соблюдают определенные правила: вначале ставят фаянсовую или фарфоровую посуду, затем укладывают приборы и после этого хрусталь или стекло. Мелкую столовую закусочную или десертную тарелку ставят точно против стула и так, чтобы расстояние от тарелки до края столешницы составляло примерно 2 см. Эмблема на борту тарелки должна быть обращена к середине стола. При банкетной сервировке закусочная тарелка ставится сверху на мелкую тарелку. Целесообразно проложить между ними салфетку, но так, чтобы не закрыть эмблему. Тарелку для хлеба ставят с левой стороны от основной (малой или закусочной) на расстоянии 5-10 см в зависимости от количества укладываемых в дальнейшем приборов (вилки). Возможны различные варианты размещения тарелки для хлеба по отношению к мелкой или закусочной.

Доставляют тарелки в зал на подносе или тележке, накрытых салфетками. Поднос с тарелками берут двумя руками. Можно принести в руках стопку тарелок, закрытых ручником, сложенным вдвое по длине.

При установке тарелку берут большим и указательным пальцами, которые вытянуты в одном направлении по бортику, а остальные пальцы только придерживают ее.

Столовые приборы размещают слева и справа от центральной тарелки: ножи кладут с правой стороны от тарелки лезвием к ней, вилки - слева; первыми к тарелке кладут столовые приборы, потом рыбные, закусочные.

Столовую ложку всегда кладут с правой стороны; десертные приборы укладывают перед тарелкой (мелкой или закусочной) в следующем порядке (от тарелки к центру стола): нож, вилка, ложка. Часто при сервировке укладывают только один из десертных приборов или в паре - ложку и вилку, нож и вилку.

Сервировка стола фужерами. Фужер можно установить в центре за тарелкой или сдвинуть вправо и поставить за ножами. Фужеры устанавливают на поднос, покрытый салфеткой, лучше емкостями вниз. Можно переносить небольшое количество фужеров между пальцами левой руки емкостью вниз; ладонь руки обращена вверх.

При сервировке полотняную салфетку кладут на закусочную тарелку, бумажные салфетки ставят в специальных подставках и вазонах.

Возможно также размещение салфетки на пирожковой тарелке или непосредственно на скатерть между приборами (ножом и вилкой).

При массовом обслуживании в дневное время из приборов для специй могут быть установлены соль и перец. В остальных случаях рекомендуется при сервировке стола только соль, остальные специи и приправы подают к соответствующим блюдам или по просьбе потребителей.

Предварительную сервировку стола выполняют в процессе подготовки зала к обслуживанию. Она включает минимальное количество предметов, которые могут быть использованы при последующем выполнении заказа: пирожковые тарелки, фужеры, приборы для специй, столовые приборы, салфетки, цветы. В зависимости от вида и характера обслуживания (завтрак, обед, ужин, обслуживание торжеств) предварительная сервировка бывает разной степени сложности.

При обслуживании туристов, а также проживающих в гостиницах в утренние часы используют *сервировку стола для завтрака*. Она включает пирожковую тарелку, закусочные приборы, фужер и полотняную салфетку. Однако можно включить в сервировку нож для масла, закусочную тарелку, чайную ложку. В зависимости от принятого заказа официанты дополняют сервировку стола.

Предварительная сервировка стола в дневное время включает:

- по меню дежурных блюд (минимальная сервировка): тарелку для хлеба, столовые приборы (нож, вилку, ложку), фужер, салфетки, прибор со специями, цветы.
- по меню заказных блюд: тарелку для хлеба и закусочную тарелку, столовые приборы, фужер, салфетку, прибор для специй.

В вечернее время сервировку дополняют закусочными приборами, а столовую ложку убирают. Возможно, что предварительно в вечернее время сервируют столы рыбными

приборами.

Дополнительная сервировка стола зависит от заказа потребителя. Приняв заказ, официант дополняет сервировку необходимой посудой и приборами, убирает лишние приборы.

В серванте у официантов должно быть достаточное количество посуды, белья, приборов. По мере использования запасы их пополняются из сервизной. Для ускорения обслуживания официант (бригадир) получает по заборному листу из буфета воду, пиво, соки, фрукты. По мере расходования запасы пополняются.

5.4. Подготовка персонала к обслуживанию. Проведение инструктажа

От подготовки к обслуживанию официанта и его профессиональности в процессе работы зависит настроение людей, пришедших в ресторан, и впечатление о предприятии.

Официант должен хорошо знать меню и характеристику блюд, состав продуктов, из которых готовится то или иное блюдо, гарнир и соус к блюду, напитки, уметь предложить правильное сочетание отдельных блюд и напитков. Также он должен знать специфику работы предприятия общественного питания, форму и документацию расчета с потребителями, правильно организовывать свое рабочее место, соблюдать правила этикета.

Официанты высокой квалификации должны уметь смешивать и оформлять салаты, готовить коктейли в присутствии потребителя.

Внешний вид официанта определяется прежде всего соблюдением гигиенических требований. Официант должен быть тщательно причесан. Не следует во время работы пользоваться расческой или поправлять волосы рукой.

Особое внимание официант должен уделять рту: ежедневно прополаскивать его жидкостью, устраняющей запах.

Косметика и украшения должны быть умеренными. Уделяется внимание чистоте рук и ногтей, которые не должны быть чрезмерно длинными; не разрешается носить во время работы кольца и перстни.

Все работники общественного питания проходят медицинский осмотр в сроки, установленные органами здравоохранения.

Немалую роль во внешнем облике официантов играет аккуратная, хорошо сшитая, тщательно отутюженная одежда. Официант должен тщательно ее вычистить, проверить, крепко ли пришиты пуговицы. Обувь должна быть начищена до блеска, нестоптанная; во время работы обувь не должна производить шум.

Официанты в зале должны быть одеты в одном стиле, например: белый верх, темный низ; одинаковые костюмы, рубашки, платья. Поэтому в ресторанах, барах, особенно высоких классов, рекомендуется выдавать официантам, метрдотелям, барменам, буфетчикам форменную одежду. Форма обязательна для ношения в ресторане только в рабочее время.

При подготовке к работе официант должен проверить наличие и состояние необходимых предметов. Как отмечалось ранее, одна из самых существенных принадлежностей официанта - ручник, который нужен для того, чтобы уберечь руки от ожога при переноске горячих блюд, а манжеты костюма от загрязнения. Им также можно полировать приборы и протирать посуду непосредственно перед подачей на стол. Ручник чистый, хорошо выглаженный должен быть постоянно у официанта (в руке, на руке, на серванте).

К принадлежностям официанта относятся также ключ от кассового аппарата; бланки счетов, пронумерованные и сброшюрованные, выданные в подотчет; ключ и штопор для открывания бутылок; авторучка для заполнения счетов, носовой платок.

Большая роль в подготовке к обслуживанию зала, в правильной организации и четкой работе официантов принадлежит метрдотелю. Ежедневно перед началом работы он обязан обеспечить готовность зала и официантов к обслуживанию, провести короткий инструктаж с работниками зала и кухни. Во время инструктажа происходит ознакомление с меню и прейскурантом, разбираются замечания потребителей и администрации по работе

за предыдущий день, смену, намечаются мероприятия по устранению недостатков в работе.

Тема 6. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РЕСТОРАНАХ

6.1. Основные элементы обслуживания в ресторанах

Обслуживание в ресторане складывается из следующих элементов: встреча и размещение посетителей, прием и оформление заказов, передача заказов на производство, получение и подача буфетной продукции, получение и подача заказанных закусок, блюд, напитков, расчет с клиентами.

Встреча и размещение гостей

Потребителей встречает швейцар, затем гардеробщик и у входа в зал метрдотель. Если метрдотель в это время занят служебными делами, то потребителей встречает бригадир официантов (официант). Он приветствует гостей, спрашивает, на сколько человек должен быть подготовлен стол, дает возможность выбрать место в зале, учитывая их пожелания. Предлагать места за столом, где уже сидят потребители, можно только с согласия последних. Не допускается предлагать потребителю занять места за столом, который не подготовлен к обслуживанию: не убрана использованная посуда, не выполнена предварительная сервировка столов.

Для большой группы гостей с разрешения метрдотеля может быть составлен общий стол из нескольких столов.

Метрдотель или официант предлагает гостю сесть, выдвинув стул и пригласив его жестом. Если пришли вместе мужчина и женщина, то женщине официант предлагает занять место первой, а затем предлагает сесть мужчине; женщина садится справа от мужчины. В случае, если гости самостоятельно сели за стол, пересаживать их, предлагая другие места, не разрешается. Если гости принесли с собой цветы, официант, не ожидая просьбы, должен принести вазу с водой, поместить в нее цветы, поставить вазу в центре стола.

Прием и оформление заказа

Меню официант предлагает в обложке в развернутом виде слева левой рукой. Меню вручается женщине. Если за столом сидят несколько человек, то предпочтение отдается старшему, юбиляру и т. д. Предложив меню, официант обращает внимание гостей на фирменные блюда. Вместе с меню подается прейскурант вин в закрытом виде. Подождя несколько минут, официант дает возможность ознакомиться с ассортиментом блюд. Потом официант должен подойти к столу и принять заказ, при необходимости официант может порекомендовать то или иное блюдо гостю с учетом его возраста, пожелания, времени года и т. д. Рекомендую посетителю то или иное блюдо, официант должен со знанием дела рассказать о его вкусовых качествах и особенностях его приготовления. Следует уточнить также, сколько времени потребуется для исполнения заказа. Затем официант может помочь посетителям в выборе вин к заказанным блюдам.

Официант записывает заказ в такой последовательности: сначала холодные блюда и закуски, горячие закуски, затем первые и вторые блюда, десерт и буфетная продукция. Если заказ большой, можно повторить его посетителю для проверки, уточнить время подачи блюд и другие пожелания посетителя.

При приеме заказа официант должен стоять возле гостя, делающего заказ, справа, слегка наклонившись к нему, не касаясь стола, стула.

После приема заказа *официант должен наметить план его выполнения*: заказ на производство закусок и блюд, подбор посуды для их приготовления и подачи; уточнить сервировку стола в соответствии с заказом и последовательность подачи блюд и напитков.

Приняв заказ, официант идет в сервизную, где подбирает посуду для холодных блюд и закусок, приносит ее на раздачу холодного цеха и передает повару вместе с заказом, сообщив пожелания гостей по приготовлению блюда.

Из холодного цеха официант передает заказ в горячий цех на горячие закуски, первые и вторые блюда, десерт, горячие напитки; одновременно вместе с заказом передает посуду, в которой блюда должны готовиться (кокотницы, кокильницы, порционные сковородки, керамические горшочки и т.д.). Затем официант пробивает чеки на кассовом аппарате для получения буфетной продукции. Непосредственно перед получением холодных и горячих блюд пробивают чеки на них.

Подача блюд, напитков и буфетной продукции, обслуживание гостей (см. ниже)

Расчет с гостями

Расчет, как правило, производится в конце обслуживания. Но иногда, если это принято на предприятии, расчет с гостями может быть произведен после принятия заказа или обслуживания холодных блюд - на стол кладется первый экземпляр счета, а обслуживание продолжается по копии счета.

Расчет с потребителями за заказанные блюда и напитки производят по счету.

БЛАНК СЧЕТА

Организация _____
 Предприятие общественного питания _____
 Счет № _____
 Официант _____
 (фамилия)

Наименование блюд и другой продукции	Количество порций	Цена, руб.-коп	Сумма, руб. - коп.

Итого:

Процент за обслуживание _____
 Всего к оплате _____
 (фамилия официанта)
 Счет проверил метрдотель _____
 (фамилия)

Бланк счета заполняется в двух экземплярах. В нем указываются название ресторана, фамилия официанта, дата обслуживания, наименование и количество закусок, блюд, напитков и т. д., цена одной порции, сумма всех заказанных порций одноименных блюд, напитков. В случае отказа заказчика от какого-либо блюда против него следует сделать прочерк.

Официант подсчитывает сумму, ставит подпись и подает заказчику первый экземпляр счета, положив его оборотной стороной вверх на маленький поднос или на пирожковую тарелку.

Пронумерованные бланки счетов официант получает перед началом работы у метрдотеля, расписываясь за них в специальной книге. Одновременно официант получает бланки реестра счетов, который составляется на основании копий счетов, и сдает его вместе с копиями счетов, съемными ключами от счетчиков кассового аппарата и выручкой кассиру или представителю администрации.

Уборка столов и замена использованной посуды

В процессе обслуживания официант должен быстро подготавливать стол к подаче очередного блюда, собирая использованную посуду и приборы и заменяя их чистыми.

При уборке тарелок с остатками пищи официант подходит к первому потребителю справа, берет в правую руку тарелку с приборами и перекладывает ее в левую руку, удерживая большим и указательным пальцами. Далее подходит с правой стороны к следующему потребителю и устанавливает ее на пальцы левой руки: средний, безымянный и мизинец. Приборы с первой и второй тарелки и остатки пищи он складывает на нижней тарелке. При обслуживании группы гостей один официант таким образом может собрать до десяти тарелок.

БЛАНК РЕЕСТРА

Организация _____
 Предприятие общественного питания _____
 Официант _____
 (фамилия)
 Реестр сдачи счетов кассиру _____
 (фамилия)
 за _____ 20 г.

п/п	Номер счета	Сумма, руб.- коп.

Итого:

Официант _____
 (подпись)

Проверил метрдотель _____
 (подпись)

Реестр подписывается официантом, и метрдотелем проверяется правильность заполнения счетов и реестра.

Другой вариант уборки состоит в том, что официант две первые тарелки убирает указанным способом, а третью и последующие ставит на предплечье левой руки; при этом он перекладывает вилкой (ножом) остатки пищи на вторую (нижнюю) тарелку и кладет приборы на первую.

Для сбора остатков пищи можно также использовать специальную тарелку, которую официант держит между указательным и средним пальцами.

Использованные тарелки официант относит на подсобный стол и тут же приносит чистые тарелки. При обслуживании группы гостей двумя официантами один из них собирает использованную посуду и приборы, а другой ставит на стол чистые. Для этого на подсобный стол заранее ставят стопку тарелок в необходимом количестве. На верхнюю тарелку стопы кладут полотняную салфетку, сложенную вчетверо, на нее ножи и вилки, так же как при сервировке столов.

Посуду из стекла ставят на поднос, покрытый салфетками, и носят на левой руке.

Замену скатерти в присутствии потребителя производят, не оголяя крышки стола.

6.2. Последовательность подачи блюд и напитков. подача буфетной продукции

Соблюдение правил подачи блюд является показателем высокой культуры обслуживания. При этом важно также соблюдать последовательность подачи блюд.

I. Холодные блюда и закуски:

1. Икра зернистая осетровых рыб, паюсная, лососевых рыб; масло сливочное; овощи натуральные; рыба малосольная, отварная, заливная, под майонезом, под маринадом; рыбная гастрономия и консервы в масле; сельдь натуральная и с гарниром; нерыбные продукты моря; салаты рыбные.

2. Мясо отварное, заливное, копчености, мясная гастрономия, мясо жареное, ассорти мясное, салаты мясные.

3. Птица отварная, птица и дичь заливные, фаршированные, жареные, ассорти из птицы и дичи, салаты из птицы и дичи,

4. Салаты из овощей, винегреты, соленья и маринады, грибные закуски, сыр.

II. Горячие закуски:

1. Рыбные
2. Мясные
3. Из птицы и дичи
4. Из овощей, грибов
5. Яичные
6. Мучные

III. Супы:

1. Прозрачные
2. Супы-пюре
3. Заправочные
4. Молочные
5. Холодные
6. Сладкие

IV. Вторые горячие блюда:

1. Рыба отварная, припущенная, фаршированная, жареная, запеченная.
2. Мясо отварное, припущенное, жаренное в соусе, жареное натуральное, тушеное, запеченное.
3. Птица и дичь: птица отварная, припущенная, фаршированная, птица и дичь жареные, тушеные.
4. Овощи отварные, припущенные, жареные, тушеные, запеченные.
5. Блюда из круп, бобовых, макаронных изделий, мучные, из яиц и творога.

V. Сладкие блюда:

1. Горячие
2. Холодные

VI. Фрукты.

VII. Горячие напитки.

Правила работы с подносом

Для переноса посуды, блюд, напитков официанты используют подносы. Поднос удобно переносить на левой руке, для большей устойчивости его поддерживают правой рукой. Поднос обычно переносят на уровне локтя левой руки или несколько выше его; нельзя поднимать поднос с блюдами или буфетной продукцией выше плеча. Нельзя переносить на одном подносе одновременно буфетную и кухонную продукцию. Не рекомендуется переносить что-либо на подносе, не покрытом салфеткой.

Салфетка уменьшает скольжение предметов на подносе; постелив на поднос салфетку, подгибают углы, свисающие с него.

Более тяжелые предметы должны находиться ближе к официанту, высокие - в центре подноса, а более низкие и легкие у края его. Необходимо следить за тем, чтобы поднос был загружен равномерно; дно подноса должно быть сухим и чистым. Поднос с блюдами ставится на подсобный столик или сервант. На обеденный стол поднос ставить не разрешается.

Подача буфетной продукции

Буфетную продукцию принято подавать посетителям в первую очередь. Для быстроты обслуживания, как указывалось ранее, официант заранее ставит в холодильный шкаф небольшой запас бутылок с фруктовой и минеральной водой, пивом. Официант с чеками идет сначала в сервизную, подбирает необходимую посуду (вазы для фруктов, графины, кувшины и т. д.), а затем в буфете получает необходимую продукцию. Получая продукцию из буфета, он должен обратить внимание на соответствие ее заказу, качество, бутылки с напитками должны быть чистыми, без сколов и трещин, с ненарушенной заводской укупоркой и этикеткой. Официант должен хорошо знать признаки ухудшения качества напитков. Так, начало порчи белого столового вина, пива, фруктовой воды, прозрачных соков и т. п. определяется равномерным помутнением, признаком более сильной испорченности этих напитков является выпавший на дно бутылки осадок. Недоброкачественность

напитка подтверждает пенообразование при переливании его в графин или другой сосуд, а полусладких вин и пива - еще и резкий запах дрожжей.

Официант должен хорошо знать товароведную характеристику сухих, полусухих вин, какие относятся к марочным, коллекционным и т.д.

В ресторане напитки отпускаются и в розлив. Их подают в графинах и кувшинах, а в отдельных случаях - в рюмках, бокалах, фужерах. Соки подают в кувшинах или стаканах для сока, но не в графинах. В кувшинах не подают вино. При необходимости лед подают отдельно в леднице или салатнике с щипцами для льда. Соки и холодные напитки при подаче должны иметь температуру 8-12°C.

Фрукты тщательно промывают в проточной воде и обсушивают чистым полотенцем. Большие кисти винограда разрезают ножницами или острым ножом на более мелкие. У бананов плодоножку срезают ножом. Черешню и вишню подают с плодоножками. Подготовленные фрукты (если они подаются в большом количестве) укладывают в вазе: яблоки плодоножками вниз, груши плодоножками вверх, остальные фрукты располагают так, чтобы любой из них был виден. Небольшое количество фруктов можно подать на десертной тарелке.

Полученную буфетную продукцию официант приносит в зал на подносе, застланном салфеткой. Один кувшин, одну-две бутылки можно нести без подноса, поставив на ручник в ладонь согнутой руки и держа на уровне локти. Кувшины с напитками наливают не более чем на 3/4. Поднос с полученной буфетной продукцией официант устанавливает на подсобный столик или сервант. В случае необходимости дополняет сервировку стола в соответствии с заказом.

В первую очередь подают безалкогольные напитки, хлеб, фрукты, табачные изделия. Официант откупоривает бутылки на подсобном столике, предварительно показав гостям, чтобы они разглядели этикетки. Протерев горлышко бутылки чистой салфеткой, с разрешения гостей наливает напитки в фужеры справа от гостя, начиная с женщин. Бутылки ставят на стол справа за приборами этикеткой к гостю.

Хлеб официант подает на тарелке для хлеба. Подойдя к гостю с левой стороны, правой рукой он снимает со стола пустую тарелку для хлеба, а левой ставит тарелку с хлебом. Можно с помощью щипцов разложить хлеб из общего блюда (сухарницы) на тарелку для хлеба, установленную при предварительной сервировке. При групповом обслуживании хлеб подают в сухарнице с полотняной салфеткой, сложенной вчетверо. Бутылки с вино-водочными изделиями, не откупоривая, оставляют на подсобном столике.

После этого официант, пробив чеки, идет получать холодные блюда и закуски.

Подача вин. Определенные навыки и сноровка требуются как от официанта, так и от бармена при подаче ликеро-водочных изделий, вин. Заказанное вино официант показывает гостю. При этом официант держит бутылку за горлышко правой рукой, поставив ее на ладонь левой руки, покрытой салфеткой, сложенной несколько раз. Гость должен хорошо видеть этикетку и убедиться в правильном выполнении заказа. Вина предлагают гостю слева. Официант открывает бутылки на подсобном столике только в присутствии гостей. После этого горлышко бутылки протирают. При открывании бутылок с пробками необходимо следить, чтобы не проткнуть штопором пробку насквозь; горлышко бутылки также протирают.

Взяв бутылку в правую руку, а салфетку в левую, официант подходит к гостю с правой стороны, получив согласие, наливает в рюмку вино на 3/4, затем слегка поднимает горлышко бутылки и поворачивает вокруг оси вправо, чтобы капли вина не упали на скатерть. Также предлагают и подают вино в графинах.

Бутылку можно завернуть в салфетку, а для подачи коллекционного вина применяют плетеную корзину, но этикетка должна быть открытой.

Шампанское, которое подают предварительно охлажденным, помещают в ведро со льдом и открывают салфеткой, оставляя снаружи лишь верхнюю часть бутылки. Шампанское открывают, приняв некоторые меры предосторожности: горлышко бутылки накрывают салфеткой; бутылку держат, слегка наклонив ее от себя, не склоняясь над ней и

не поворачивая в сторону гостей; большой палец левой руки держат на пробке, правой рукой осторожно раскручивают проволочный замок (мюзле) и освобождают от него пробку; затем, взяв бутылку в правую руку под салфеткой, левой рукой осторожно извлекают пробку, поворачивая ее в горлышке бутылки, и постепенно выпускают углекислый газ. Бутылку нужно стараться открыть с минимальным шумом и сразу же разливать шампанское, при этом нужно наполнять бокалы осторожно, тонкой струей. Наполнять бокалы рекомендуется в несколько приемов, доливая их после оседания пены.

6.3. Способы подачи блюд и закусок

Официант должен знать и умело применять правила обслуживания в повседневной работе.

Блюда и напитки посетителям могут быть поданы персонально каждому в тарелке, креманке, чашке и т. д. При этом следует придерживаться правила: все, что заранее разложено или разлито в посуду для одного посетителя, официант подает и ставит на стол правой рукой с правой стороны.

При обслуживании посетителя в посуде индивидуального пользования подаются супы в тарелках и чашках, горячие закуски в кокотницах, кокильницах или порционных сковородках, десерт в креманках и т. д. Подача же холодных блюд, как правило, должна производиться в посуде, из которой блюдо следует переложить на закусочную тарелку посетителя.

В практике обслуживания применяют *три основных метода подачи*:

- **в обнос (французский способ)** - перекладывание заказного блюда на тарелку потребителя с помощью специальных приборов;
- перекладывание закусок и блюд в тарелки потребителей на подсобном или приставном столе (**английский способ**);
- **в стол (русский способ)** - расстановка заказанных блюд (несколько порций в одной посуде или однопорционной) на обеденном столе.

Подача блюд в обнос (французский способ)

При этом методе обслуживания предусматриваются следующие варианты:

1. Официант порционирует пищу, перекладывая ее с блюда на тарелку посетителя.
2. Официант предлагает блюдо посетителю, который сам перекладывает его в свою тарелку.

Официант в обоих случаях обслуживает посетителя слева.

Следовательно, этот метод обслуживания можно применять как на банкетах, так и при индивидуальном обслуживании по заказному меню.

Держа блюдо в левой руке, правой рукой с помощью столовых вилки и ложки официант раскладывает содержимое на тарелку каждому потребителю.

Официант должен соблюдать правила порционирования блюд: вначале брать основной продукт, перекладывать его в тарелку потребителя, затем перекладывать гарнир, размещая его за основным продуктом. Таким способом официант перекладывает большинство холодных и горячих блюд, состоящих из порционных кусков мяса, рыбы и гарниров, а также фаршированных изделий.

Блюда мягкой консистенции (отварная рыба, шницель рубленый и др.) перекладывают в тарелку потребителя с помощью ложки и вилки, расположенных в одной плоскости углублениями вверх.

Пользуясь приборами для порционирования, посетитель, как отмечалось выше, может сам положить себе в тарелку порцию блюда, предложенного официантом.

Блюдо следует держать возле тарелки гостя, слегка наклонив его, но не касаясь поверхности стола. Обнося гостей салатом, уложенным в вазе горкой, следует слегка поворачивать вазу по часовой стрелке, чтобы к каждому следующему гостю изделие было обращено ненарушенной стороной.

Перед подачей холодных блюд в обнос стол сервируют закусочной тарелкой, а пе-

ред подачей вторых горячих блюд — подогретой мелкой столовой тарелкой, которую официант ставит с правой стороны.

Подача блюд с помощью подсобного стола (английский способ)

При этом методе подачи блюд обязательным является применение подсобного стола, на котором официант порционирует блюдо в индивидуальные тарелки гостей. Подсобный (приставной) стол лучше устанавливать так, чтобы потребитель имел возможность наблюдать за действиями официанта. Он может быть передвижным или стационарным. На приставном столе посуда, приборы размещаются в том же порядке, что и на столе потребителей. Обычно блюдо с основным продуктом устанавливают в левой части стола, а гарнир (если он подается на раздате отдельно) — в правой, в центре размещают тарелки. Метод подачи блюд с помощью подсобного стола предусматривает порционирование пищи обеими руками.

Существует несколько способов порционирования:

1. Ложку подкладывают под продукт, слегка нажимая сверху вилкой - для порционирования котлет, лангетов, бифштексов, овощных и крупяных гарниров, салатов.

2. Ложку и вилку подкладывают под продукт и перекладывают - для порционирования запеченных блюд, крупных кусков мяса.

У подсобного стола могут работать два официанта - один из них порционирует основной продукт, а второй раскладывает гарнир.

При порционировании соусных блюд используют две ложки, причем вначале перекладывают гарнир, затем основное блюдо.

После порционирования официант берет тарелку через ручник так, чтобы большой палец лежал на кромке бортика, и ставит ее на стол перед гостем с правой стороны от него правой рукой. Можно подать с левой стороны, но левой рукой (если трудно подойти к потребителю).

Подача блюд в стол (русский способ)

Этот метод по сравнению с предыдущими в большей степени использует элементы самообслуживания и предусматривает расположение красиво оформленных и приготовленных в целом виде блюд на столе, а также национальных блюд, приготовленных в горшочках. Если гости заказали большой ассортимент холодных блюд, их располагают на столе в вазах, овальных и круглых фарфоровых блюдах. Во все блюда кладут приборы для раскладки: вилку - зубцами вниз, а сверху ложку, ручки приборов располагают в сторону гостей.

Кроме основных методов существуют европейский и комбинированный методы подачи блюд. **Европейский метод** отличается от предыдущих методов прежде всего сервировкой стола. Стол сервируют столовым и закусочным приборами, пирожковой тарелкой, полотняной салфеткой, которая кладется перед гостем, стеклом, прибором для специй, цветами. Холодные закуски официант приносит заранее, порционированными на закусочные тарелки. Вторые горячие блюда подают на подогретых мелких столовых тарелках, накрытых специальными крышками клоше. Официант подходит к гостю справа, ставит перед ним тарелку с крышкой, приподнимает ее и переворачивает, затем относит на подсобный стол. Вторые блюда подают европейским методом в небольших залах, а также при отсутствии подсобных столов.

В ресторанах "люкс" и "высший класс" применяют **комбинированный метод обслуживания**, который предусматривает использование русского, английского, французского и европейского методов подачи блюд с учетом ассортимента заказанных блюд.

6.4. Правила подачи холодных блюд и закусок

Холодные блюда играют роль возбудителей аппетита и подаются, как правило, в начале приема пищи. Однако они могут быть и основным блюдом в меню завтрака или ужина. Холодные блюда должны иметь привлекательный внешний вид. Для приготовления холодных блюд широко используются зелень петрушки, укропа, листья салата; све-

жие, квашенные, соленые и маринованные овощи, плоды; яйца, мясо, рыба; гастрономические продукты. В качестве заправок применяют сметану, растительное масло, майонез, маринады, заправки с уксусом, горчицей и специями. Большое внимание уделяется оформлению холодных блюд и закусок.

В ресторанах холодные блюда готовят чаще всего в процессе выполнения заказа потребителем или небольшими порциями. Температура подачи их не должна превышать 14°C. Некоторые закуски (масло сливочное, натуральные овощи, икра зернистая) подают охлажденными, а иногда с пищевым льдом.

Установлена **определенная очередность** при подаче холодных блюд и закусок: рыбные закуски; мясные; закуски из птицы и дичи; овощные и грибные закуски.

Холодные блюда и закуски приносят в зал в фарфоровой посуде (блюдах, салатниках, селедочницах, вазах) на подносе. *Санитарными правилами не разрешается ставить блюда с продукцией одно на другое.* Принесенный в зал поднос ставят на подсобный столик и в каждое холодное блюдо кладут прибор для раскладки, за исключением натуральных овощей в целом виде, которые принято брать руками из общей вазы. При этом следует руководствоваться правилами: если блюдо подается с закуской с гарниром, то следует положить вилку и ложку; на блюдо без гарнира кладут одну только вилку (сельдь натуральная, семга, балык и др.) или вилку и ложку для рыбы горячего копчения. Desertную ложку можно класть в такие блюда, как салаты, грибы маринованные (на одну порцию). Если подается несколько порций на вазе, то в качестве прибора для перекладывания кладут столовую вилку и ложку. Вилку для раскладывания кладут зубцами вниз, а на нее ложку углублением вниз. Ручки приборов должны быть обращены к гостю и немного выступать за борт посуды. Ручка ложки сдвинута вправо по отношению к ручке вилки.

При подаче холодных блюд и закусок могут использоваться все три основных метода подачи, описанных выше. Салатники, икорницы, соусники перед подачей на стол ставят на пирожковые или закусочные тарелки в зависимости от количества порций. Соусник ставят ручкой влево, а впереди салатника и соусника на ту же тарелку ручкой вправо кладут чайную или десертную ложки, перед икорницей — специальную лопаточку для раскладывания.

При *расстановке закусок* официант должен соблюдать *следующие правила*:

- закуски в высокой посуде (вазах) ставят ближе к центру стола;
- закуски в низкой посуде (в лотках, икорницах, салатниках) ставят ближе к потребителю.

При индивидуальном обслуживании икру зернистую, масло сливочное, салаты, холодные блюда с гарниром ставят на стол с левой стороны от гостя. Икру паюсную и холодные закуски без гарнира (шпроты, гастрономические закуски, килька, сельдь с луком и др.) - справа.

При подаче холодных блюд и закусок стол сервируют закусочной тарелкой и закусочным прибором (ножом и вилкой).

Нельзя ставить холодное блюдо в салатнике и лотке на закусочную тарелку, стоящую перед гостем, либо на место, предназначенное для закусочной тарелки, в которую перекладывают закуску из салатника или общего блюда. Не разрешается подавать закуски через стол непосредственно в руки гостя, ставить на стол левой рукой с правой стороны от потребителя. Если гости сделали большой заказ и на столе не хватает места для всех холодных блюд, то рекомендуется первые подаваемые закуски расположить на закусочные тарелки, а остальные поставить на стол или с разрешения заказчика на стол поставить закуски, с которых начинается прием пищи, а остальные поставить на подсобный столик и через некоторое время подать их в обнос. Если за столом сидят 4-6 человек, то закуски, с которых начинают прием пищи, желательно поставить ближе к заказчику, чтобы он сам мог предложить их гостям. После рыбной закуски необходимо заменить закусочные тарелки и приборы.

При подготовке стола к подаче очередного блюда надо убрать все использованные, пустые блюда. Если на столе остались холодные закуски, то официант, получив разреше-

ние заказчика, тут же убирает их. Исключение составляют масло, овощи и салаты из них, соления. Их надо убирать лишь перед подачей десерта, поскольку все эти закуски хорошо сочетаются с большинством горячих блюд.

Банкетные закуски. К банкетным закускам относят канапе, корзиночки, волованы.

Канапе - маленькие фигурные бутерброды, красиво оформленные, подают часто на банкетах-фуршетках.

Бутерброды открытые, закрытые подают на тарелке для хлеба или закусочной тарелке, едят их с помощью закусочных приборов (нож и вилка).

Корзиночки (таралетки), волованы заполняют различными продуктами, кулинарными изделиями: икрой, курицей, окороком, семгой, салатом, паштетом, ветчиной, крабами, креветками и др. На банкетах корзиночки и волованы подают на фарфоровом круглом блюде, покрытом резной бумажной салфеткой, а едят не пользуясь приборами.

Бутерброды подают на круглом или овальном блюде, устланном полотняной салфеткой, или на маленьком подносе. Берут бутерброды руками с общего блюда или лопаточкой для общего пользования. Можно подать в специальном стаканчике пластмассовые «шпажки» или воткнуть их в бутерброды.

Гастрономические товары и консервы

Масло сливочное подается на розетке или тарелке для хлеба. Для раскладывания используют специальный нож.

Сыр (порциями) подают на закусочной тарелке, стол сервируют закусочными приборами.

Зернистую икру осетровых и лососевых рыб подают в икорнице, металлическая часть которой заполняется кусочками пищевого льда, розетка с икрой помещается на лед. Икорница устанавливается на подставную тарелку (пирожковую или закусочную), закрытую бумажной салфеткой, сюда же кладут икорную лопатку или чайную ложку ручкой вправо. Икру можно оформить ломтиками лимона, и отдельно на розетке подать шинкованный зеленый лук. Если к икре заказано масло сливочное, оно подается отдельно в розетке.

Икра паюсная подается на лотке, для раскладывания применяют паштетную лопатку или закусочный нож, который кладут на лоток, чтобы ручка выступала за борт посуды.

Холодные блюда из рыбы и рыбных гастрономических продуктов

Сельдь с гарниром подают в селедочнице. Сельдь гарнируют сырыми и отварными овощами, нарезанными мелкими кубиками. В селедочницу кладут прибор для раскладывания (вилку и ложку).

Сельдь натуральную подают в селедочнице. Оформляют блюдо зеленью, раскладывают двухрожковой вилкой для сельди. Селедочницу ставят справа от гостя; слева на порционной сковородке или в круглом баранчике, поставленном на закусочной тарелке с бумажной салфеткой, подают горячий отварной картофель. Desertную или столовую ложку для раскладывания кладут на закусочную тарелку ручкой вправо. Масло сливочное подают в розетке и ставят слева.

Сельдь рубленую и различные паштеты подают в одно- или многопорционном лотке и ставят справа. Раскладывают паштетной лопаткой или закусочным ножом.

Семга (лососина, балык рыбный, кета, горбуша и т. д.) подается без гарнира, с долькой лимона и веточкой зелени в лотке или овальном фарфоровом блюде. Раскладывают эти закуски столовой вилкой. Блюдо ставят справа от гостя под углом 45° к кромке стола. Ассорти рыбное включает не менее 3-4 видов рыбных продуктов.

Рыба отварная, заливная, фаршированная, под майонезом и под маринадом подается в лотках или, если несколько порций, в овальном фарфоровом блюде, последняя - в салатнике. Эти блюда ставят слева от гостя под углом 45° от кромки стола. Рыба заливная подается без гарнира, поэтому ее ставят справа.

Ко всем рыбным блюдам, кроме рыбы под маринадом и майонезом, подают соус хрен в соуснике, который ставят слева от гостя. Заливную рыбу раскладывают лопаткой, остальные рыбные блюда - столовыми ложкой и вилкой.

Шпроты, сардины, сайру подают на лотках с дольками лимона и веточкой зелени. Раскладывают их шпротной вилкой. Лоток ставят справа от гостя.

Деликатесные продукты моря. К ним относятся моллюски (устрицы, мидии, кальмары), ракообразные (омары, langусты, крабы, раки, креветки).

Устрицы являются наиболее распространенным видом моллюсков. Стекловидное тело моллюска находится внутри раковины, по количеству колец на раковине определяют возраст. Наиболее высокими качествами обладают моллюски от 3 до 5 лет.

Устрицы подают после рыбных закусок. Вазу покрывают полотняной салфеткой, сложенной конвертом, на которой веером раскладывают подготовленные устрицы (открытые специальным ножом) и куски пищевого льда. В центре помещают лимон, нарезанный дольками. Стол сервируют мелкими столовыми тарелками и вилками для устриц, которые кладут справа. Для одного гостя устрицы подают в салатнике с пищевым льдом и долькой лимона. Салатник ставят слева от гостя на закусочной тарелке с бумажной салфеткой. По желанию к устрицам подают сливочное масло, тосты.

Крабы натуральные подают в салатнике на закусочной тарелке с бумажной салфеткой, с десертной ложкой, повернутой ручкой вправо. Салатник с крабами ставят справа от гостя.

Салаты-коктейли с раковыми шейками, крабами, креветками, омары подают в широких бокалах. Продукты моря и овощи мелко нарезают, добавляют соусы, оформляют зеленью и долькой лимона. Подают на пирожковой тарелке с резной бумажной салфеткой и чайной ложкой.

Блюда из мяса и мясных гастрономических товаров

Ассорти мясное состоит из трех-шести видов мясных изделий (телятины жареной, ростбифа, отварного языка, жареной индейки, курицы и др.), оформленных свежими или консервированными овощами и фруктами, зеленью, рубленным желе. Подают ассорти на овальном фарфоровом блюде, раскладывают столовыми вилкой и ложкой. Отдельно подают соус хрен или соус майонез с корнишонами. При индивидуальном обслуживании ассорти подают в лотке.

Птицу, мясо (говядина, свинина, баранина) отварные или жареные нарезают на порции, подают с гарниром на овальном или круглом блюде; для порционирования подают столовые ложки и ножи.

Курицу фаршированную (галантин) подают на круглом фарфоровом блюде. При отпуске на блюдо укладывают гарнир, состоящий из отварных овощей (картофеля, моркови, зеленого горошка, соленых огурцов), заправленных майонезом, а сверху галантин, предварительно нарезанный на порции и сформированный в виде целой тушки. Вокруг галантина укладывают гарнир из помидоров, огурцов, зелени, рубленого желе, маринованных фруктов. Для раскладки используют столовые ложки и вилку. Блюдо подают в обнос. При индивидуальном обслуживании галантин подают на закусочной тарелке по одному-два кусочка на порцию. Соус майонез или майонез с корнишонами подают в фарфоровом соуснике на тарелке с бумажной салфеткой и чайной ложкой.

Сациви из кур при индивидуальном обслуживании подают в салатнике, поставленном на закусочную тарелку. Раскладывают десертной ложкой, которую кладут на тарелку ручкой вправо. При групповом обслуживании сациви можно подать в многопорционном салатнике или фарфоровой вазе. Салатник ставят слева от гостя, вазу - в центре стола.

Салаты (рыбные, мясные, овощные) подают в одно- и многопорционных салатниках, а также в салатных вазах. Салатники ставят на закусочные тарелки с бумажной салфеткой, на тарелку кладут десертную или столовую ложку. Салаты из свежих овощей официант заправляет непосредственно перед подачей в присутствии гостя.

Салаты можно подать в фужерах или в низком бокале. Такой салат называют *коктейль*. Можно подать *салаты-коктейли* из разнообразных продуктов - овощей, грибов, рыбы, мяса, морепродуктов и др. Рекомендуется готовить салаты в присутствии гостей на приставном столике. Фужер с салатом-коктейлем подают на закусочной тарелке с резной бумажной салфеткой, а перед фужером кладут чайную ложку ручкой вправо. Официант

подает салат-коктейль с правой стороны от гостя и ставит блюдо перед ним правой рукой.

Холодные блюда из овощей и грибов

Овощи натуральные хорошо сочетаются с блюдами из рыбы, мяса, птицы, поэтому их рекомендуется подавать на стол в начале обслуживания. Для подачи используют салатники или салатные вазы, куда укладывают овощи вместе с кусочками пищевого льда. Салатник устанавливают перед потребителем без приборов. Однако если овощи нарезаны, то следует подать вилку для раскладывания. Едят овощи натуральные с помощью закусочных приборов.

Грибы соленые или маринованные подают в салатнике, для раскладывания используют десертную ложку.

Соленые, квашеные овощи, фаршированные овощами помидоры, баклажаны, перец подают в салатнике или на блюде с десертной ложкой для перекладывания на закусочную тарелку. Едят закусочными приборами.

6.5. Правила подачи горячих закусок

Горячие закуски подают, как правило, в той посуде, в которой они были приготовлены (в кокотницах, кокильницах, порционных сковородках), не перекалывая в тарелки. Поэтому их ставят непосредственно перед гостем. Температура подачи 85-90°C. Посуду с горячей закуской ставят на тарелку для хлеба или закусочную тарелку с резной бумажной салфеткой. Характерной особенностью горячих закусок является то, что продукты нарезают мелкими ломтиками, чтобы не нужно было пользоваться ножом. При подаче горячей закуски на порционной сковороде или в баранчике стол можно засервировать закусочной тарелкой, а закуску в металлической посуде на тарелке разместить справа от гостя. При употреблении закусок в кокотницах принято пользоваться кокотной вилкой или чайной ложкой. К яичнице-глазунье дополнительно к закусочным приборам подают десертную ложку. Кокотницу на тарелке ставят, чтобы ручка была повернута влево от гостя, а ручка кокотной вилки или чайной ложки - вправо.

Рыбу, запеченную в раковинах (кокиль), подают в кокильнице на тарелке для хлеба с резной бумажной салфеткой, с закусочной вилкой, положенной ручкой вправо. Кокиль подают с правой стороны и ставят непосредственно перед гостем.

Устрицы, мидии, запеченные под соусом, подают так же.

Раки из деликатесных горячих закусок пользуются наибольшим спросом. Если раки (а также крабы, креветки) приготовлены в отваре, их подают в суповых мисках. На стол ставят глубокую полупорционную тарелку на закусочной, специальный прибор для раков и десертную ложку. Справа на маленькую тарелку кладут слегка влажную салфетку для вытирания пальцев. Отварных раков (без отвара) подают на круглом мельхиоровом блюде, покрытом полотняной салфеткой, сложенной конвертом, чтобы раки были покрыты частью салфетки и оставались горячими. Стол сервируют закусочной тарелкой и прибором для раков. Вместо влажной салфетки можно подать гостю салатник или чашу с подкисленной водой. Гость может обсушить пальцы о верхний край салфетницы. К ракам подают пиво в специальном бокале (фужере) или керамической кружке, которые ставят слева.

Грибы (шампиньоны или белые) в сметане подают в кокотнице, в которой запекались, на закусочной тарелке с резной бумажной салфеткой; ручки кокотниц повернуты влево, кокотную вилку кладут ручкой вправо; ставят кокотницу с правой стороны или перед гостем.

Жульен из птицы и дичи подают в кокотницах, так же как грибы в сметане.

Тефтели в томате подают в круглых баранчиках или порционной сковородке на закусочной тарелке, ставят справа непосредственно перед гостем.

Почки в красном соусе с вином, в сметанном соусе подают так же, как тефтели в томате.

Котлеты пожарские, люля-кебаб подают на круглом мельхиоровом блюде. При обслуживании банкета-фуршет используют пластмассовые шпажки. Отдельно подают соответствующие соусы и приправы.

Солянку рыбную на сковороде подают на порционной сковороде, поставленной на закусочную тарелку с резной бумажной салфеткой. Ставят блюда справа от гостя. Раскладывают десертной ложкой; стол предварительно сервируют закусочной тарелкой с закусочной вилкой.

Блины подают в круглом баранчике с крышкой. Баранчик для сохранения температуры ставят на полотняную салфетку, сложенную вчетверо и положенную на мелкую столовую тарелку. На блины под салфеткой кладут закусочную вилку для раскладывания. Крышку баранчика оставляют на подсобном столике. Сервируют стол закусочной тарелкой и закусочными приборами (ножом и вилкой). Блины подают с правой стороны, слева от гостя ставят зернистую икру или малосольную рыбу (семгу, лососину, кету), или сельдь. К блинам можно подать сливочное масло, растопленное в металлическом соуснике, или сметану в фарфоровом соуснике.

Горячие бутерброды (тартинки) отпускаются как самостоятельное блюдо. Ломтики пшеничного или ржаного хлеба покрывают разнообразными продуктами (сыром, ветчиной, рыбой, мясом и др.) и запекают. Стол сервируют подогретой закусочной тарелкой и закусочными ножом и вилкой.

6.6. Правила подачи супов

Супы подают после холодных и горячих закусок. При получении супов с раздачи официант должен обращать внимание на их внешний вид и объем порции. Правила подачи супов в значительной степени зависят от их вида и температуры.

В зависимости от температуры отпуска *супы подразделяются на горячие* (температура подачи не ниже 75°C) *и холодные* (10-14°C).

По способу приготовления супы бывают: *прозрачными, заправочными, пюреобразными, а также молочными и сладкими.*

Супы подают:

- *в металлических мисках* (мельхиоровых и из нержавеющей стали) - заправочные супы;
- *в бульонных чашках* - прозрачные, супы-пюре;
- *в глубоких столовых тарелках* - при подаче комплексных обедов и групповом обслуживании;
- *в фарфоровых супницах* - на 6-10 порций;
- *в керамических горшочках* - подача национальных блюд.

Существует несколько *способов подачи супов:*

1. Глубокие столовые тарелки с супом официант приносит в зал на подносе, покрытом салфеткой, затем на серванте устанавливает их на мелкие столовые тарелки и подает гостям. Этот способ характеризует невысокий уровень обслуживания, так как не позволяет сохранить требуемую температуру супа.

2. Подача супа в многопорционной суповой миске (фарфоровой или мельхиоровой). Разливают суп на серванте или подсобном столике в глубокие столовые тарелки, затем ставят их на мелкие столовые тарелки. Подают суп справа или слева соответствующей рукой.

3. Подают суп в однопорционной суповой миске. Вначале из суповой миски перекладывают густую часть супа в тарелку, после чего разливательную ложку кладут на специально предназначенную для этой цели тарелку для хлеба. Суповую миску берут в руки и осторожно выливают жидкую часть в тарелку движением от себя.

4. Супницу ставят на обеденный стол на мелкую столовую или закусочную тарелку. Предварительно стол сервируют глубокой столовой тарелкой на подстановочной тарелке, и гость самостоятельно наливает суп.

5. Подача супа в обнос. Официант ставит супницу на ладонь левой руки поверх ручки, слева подносит суп посетителю и наливает в его тарелку.

6. Во всех указанных вариантах (кроме первого) сметану официант получает отдельно (если она положена). Ватрушки, пампушки, крупеник и сушки приносят отдельно на пирожковой тарелке.

7. Подача национальных супов в керамических горшочках. Посетитель может есть суп непосредственно из горшочка или сам перекладывает суп из горшочка в глубокую тарелку, установленную перед ним. Официант может сам перелить суп в тарелку на серванте, а затем подать посетителю.

8. Подача супов в фарфоровых бульонных чашках - прозрачные бульоны, супы-пюре. Бульонную чашку ставят на блюде вместе с десертной или бульонной ложкой; ручка чашки повернута влево, а ручка ложки - вправо. Подавать надо с правой или с левой стороны соответственной рукой.

Профитроли к бульону подают в салатнике на закусочной тарелке с бумажной салфеткой. Ставят профитролы с левой стороны. При большом количестве порций профитролы подают в фарфоровой вазе в полотняной салфетке, сложенной конвертом.

Бульон с яйцом подается в бульонной чашке, в которую кладут сваренное в «мешочек» яйцо.

Бульон с гарниром (овощами, пельменями, лапшой, фрикадельками и др.) с выходом 300 г отпускают в бульонных чашках. Если бульоны с гарниром отпускают с выходом 400 г, то их приносят в суповых мисках и потом на подсобном столике переливают в глубокие столовые тарелки.

Уха с растегаем - прозрачный рыбный бульон, который подают в бульонной чашке с блюдцем. Растегай подают на тарелке для хлеба, отдельно в розетке - ломтик лимона и зелень.

Холодные супы (окрошку, борщ холодный, ботвинья и др.) отпускают так же, как и горячие. К холодным супам отдельно в салатнике подают пищевой лед.

Сладкие супы отпускают холодными или горячими. Правила подачи такие же, как и при подаче заправленных супов. Столы сервируют десертными глубокими тарелками, поставленными на мелкие десертные тарелки. Отдельно можно подать бисквитное печенье или пудинг.

6.7. Правила подачи вторых горячих блюд

Ассортимент вторых блюд очень разнообразен как по видам продуктов, так и по способам их кулинарной обработки. Прежде чем подавать вторые блюда, официант в соответствии с заказом досервировывает стол: раскладывает столовые или рыбные приборы, ставит мелкую столовую тарелку. Если заказаны рыбное и мясное блюда, то на столе должны быть два прибора - рыбный и столовый.

Получая заказное блюдо, официант рассчитывается чеками, а за блюда из живой рыбы и другие, приготовленные тушками, оплата производится после их взвешивания и определения стоимости.

Порционные блюда отпускают в металлической посуде - однопорционном или многопорционном блюде, порционной сковороде, баранчике круглом или овальном, а также в керамических горшочках. В ресторанах первого класса, в кафе с обслуживанием официантами допустимо получение на раздаче и подача вторых блюд в мелкой столовой тарелке, которую официант ставит перед посетителем. Блюда могут быть оформлены к подаче по-разному: основной продукт, соус и гарнир - на одном блюде; основной продукт и соус на одном блюде, а гарнир отдельно; основной продукт и гарнир на одном блюде, а соус отдельно. В зависимости от ассортимента вторых блюд гарниры и соусы к ним подают горячими или холодными: горячие - в металлической посуде, холодные - в фарфоровой.

Температура вторых блюд в столовых и закусочных, кафе с самообслуживанием

60-65°C, в ресторанах - 85-90°C. Для сохранения требуемой температуры официант одновременно с блюдами приносит подогретые мелкие тарелки.

Перед подачей второго блюда официант убирает со стола использованную посуду из-под закусок и первых блюд и досервировывает стол, как указано выше.

Официант обязательно должен соблюдать правило: *перед порционированием показывать блюдо потребителю*. Наиболее распространенным способом подачи вторых блюд в ресторанах «люкс» и высший класс является обслуживание в обнос.

При подаче однопорционного блюда официант приносит на подносе, покрытом салфеткой, вторые горячие блюда в металлической посуде (мельхиоровой или из нержавеющей стали) и подогретые мелкие столовые тарелки, ставит поднос на подсобном столике, расставляет тарелки перед посетителем. Поверх основного продукта кладут прибор для раскладки ручкой к правой руке официанта.

Блюда берут ручником правой рукой, ставят на ладонь левой руки на ручник, который должен прикрывать манжет рукава. Официант становится с левой стороны от гостя и, немного наклонив корпус, показав блюдо гостю, приближает блюдо к тарелке, перекладывает сначала основной продукт ближе к гостю, а потом гарнир и украшения.

Вторые блюда на порционных сковородках подают на закусочных тарелках с резной салфеткой, ставят с левой стороны от гостя за вилками с прибором для раскладки.

Подача национальных блюд в керамических горшочках такая же, как и первых блюд. Горшочки ставят на закусочные тарелки с резными салфетками, приносят в зал на подносах, которые ставят на подсобном столике. Подготовленный к подаче горшочек ставят с левой стороны от гостя с ложкой для раскладывания. Затем официант открывает крышку, кладет ее на закусочную тарелку и ложкой раскладывает в тарелку гостя блюдо, слегка наклонив горшочек в сторону гостя, после этого убирает горшочек с подставной тарелкой. По желанию гость может сам обслужить себя.

Существуют некоторые **особенности при подаче** некоторых вторых горячих блюд.

Рыбу отварную, соус томатный, сметанный, польский или голландский, отпускают в овальном металлическом блюде. Гарнир - картофель отварной можно подать в круглом баранчике, при отпуске посыпается зеленью. В мельхиоровом соуснике приносят соус на тарелке для хлеба с резной бумажной салфеткой и чайной ложкой. Соусник ставят с левой стороны левой рукой. Блюдо перекладывают в мелкую столовую тарелку, которую ставят перед посетителем с правой стороны. Рядом со столовой тарелкой ставят пирожковую тарелку для костей.

Рыба припущенная паровая - отпускают в баранчике с гарниром, заливают соусом (белым, томатным). Перекладывают рыбу на подсобном столике в мелкую столовую тарелку и подают с правой стороны.

Рыба семейства осетровых отварная - отпускается на порционном блюде с гарниром; соус подается отдельно (белый с каперсами или белое вино); перекладывают на мелкую столовую тарелку.

Рыба, тушенная в томате с овощами, - кладут в баранчик, поливают соусом, в котором тушилась, гарнируют. При подаче перекладывают в мелкую столовую тарелку.

Рыба, жаренная порционным куском, - кладут на порционное блюдо с гарниром; соус красный (основной, томатный, томатный с овощами) подают отдельно; при подаче перекладывают в мелкую столовую тарелку.

Рыбу, жаренную в тесте (орли), приносят в виде пирамиды на металлическом блюде, покрытом резной бумажной салфеткой, рядом ломтики лимона, зелень; перекладывают в мелкие столовые тарелки; отдельно подают соус в фарфоровом соуснике. На стол сначала ставят тарелку с рыбой справа, а затем соусник слева. Рыбу орли можно подать в обнос.

Рыба, жаренная на вертеле, - порционные куски снимают со шпажек, слегка подрезая куски рыбы вдоль шпажки, и укладывают на овальные мельхиоровые блюда. Гарнир — помидоры целиком, лук репчатый, нарезанный кольцами, зеленый лук, ломтики лимо-

на — приносят на закусочной тарелке. Блюдо подают в обнос. Соус ткемали, майонез с корнишонами подают в обнос или ставят на стол слева.

Рыба, запеченная с картофелем по-русски, - порционную сковородку ставят на подставочную тарелку, покрытую бумажной салфеткой, при желании посетителя стол можно сервировать мелкой столовой тарелкой.

Натуральное жареное мясо (ростбиф, бифштекс, филе, лангет) с гарниром приносят на мельхиоровом блюде (ростбиф по 2-3 куска на порцию), рядом с мясом укладывают сложный гарнир - жареный картофель, морковь отварная, зеленый горошек, цветная капуста, строганный хрен. Применяют подачу в обнос (с левой стороны) или предварительно перекладывают на подсобном столике в подогретую мелкую столовую тарелку.

Филе в соусе - приносят в круглом баранчике и отдельно в баранчике или порционной сковородке - картофель фри.

Бифштекс с яйцом отпускают так же, как бифштекс натуральный, только на бифштекс кладут яичницу глазунью из одного яйца.

Бифштекс по-деревенски с луком подают на чугунной сковородке. Бифштекс обкладывают вокруг жареным картофелем, на него кладут лук, жаренный во фритюре. Сковороду устанавливают на таганчик с древесными углями или спиртовку. Таганчик ставят на малый поднос, покрытый салфеткой. Показав блюдо гостю, официант перекладывает блюдо на подсобном столике в подогретую тарелку и подает гостю. Таганчик с бифштексом можно поставить на стол с правой стороны, предварительно на стол ставят мелкую столовую тарелку и столовые приборы (нож и вилка). Рядом на мелкой тарелке кладут прибор для раскладывания.

Бефстроганов приносят на порционной сковороде или в круглом баранчике. Отдельно на порционной сковороде подают гарнир (картофель, жаренный из отварного, во фритюре, крокеты картофельные). Это блюдо удобнее перекладывать на подсобном столике: вначале перекладывают гарнир, затем основное блюдо.

Шашлык по-кавказски приносят, как правило, на шпажке в овальном мельхиоровом блюде. Отдельно в салатнице, поставленной на пирожковую тарелку с резной бумажной салфеткой, а при групповом обслуживании в многопорционном салатнике или в салатной вазе приносят гарнир (зеленый лук, нарезанный шпажками, репчатый лук - кольцами, свежие помидоры, дольки лимона, зелень). Соус «Южный», ткемали или гранатовый сок подают в фарфоровом соуснике.

Показав гостю шашлык, официант перекладывает его на подсобном столике; вилкой сдвигает шашлык к рукоятке шпажки, зачищает острие шпажки, а затем снимает шашлык на тарелку.

Мясо, тушенное в горшочке под слойкой, ставят на стол слева на закусочной тарелке, покрытой бумажной салфеткой, впереди кладут деревянную ложку для раскладывания. Официант аккуратно ножом подрезает слойку, перекладывает на пирожковую тарелку. Слойку используют вместо хлеба. Блюдо из горшочка перекладывают на подогретую мелкую столовую тарелку.

Блюда из птицы жареные (котлеты натуральные, котлеты по-киевски и др.) подают на металлическом овальном блюде на крутонах с гарниром; зеленый горошек можно подать в таралетке; перекладывают на подсобном столике в подогретые мелкие столовые тарелки.

Цыплят табака приносят на металлическом овальном блюде; переложив в мелкую столовую тарелку, ставят на обеденный стол с правой стороны. Отдельно подают гарнир в тарелке или салатнике; чесночный соус подают в фарфоровом соуснике. Для вытирания пальцев справа на закусочной тарелке подают влажную салфетку или чашу с подкисленной водой.

Цыплят отварных, паровых отпускают в овальном баранчике под соусом. Отдельно в круглом баранчике подают припущенный рис. Блюдо перекладывают на подсобном столике и подают с правой стороны.

Чахохбили из кур подают в круглом баранчике, перекладывают в мелкую столовую

тарелку. На обеденный стол ставят справа, а слева на пирожковой тарелке подают лаваш.

Овощные блюда из отварных овощей приносят в зал в круглом мельхиоровом баранчике или порционной сковородке. Овощное блюдо, ассорти, состоящее из различных вареных овощей, можно подать на мельхиоровом блюде. Правила подачи овощных блюд такие же, как и при подаче рыбных и мясных блюд.

Яичницы с ветчиной, колбасой, помидорами подают на порционных сковородках, поставленных на закусочных тарелках с бумажными салфетками. Стол сервируют закусочной тарелкой и закусочными приборами. Раскладывают десертной лопаткой.

Яичница глазунья подается так же, только стол дополнительно сервируют десертной ложкой для желтков, которые при приготовлении остаются жидкими.

Яйцо всмятку острым концом вниз кладут в рюмку-подставку, которую ставят на закусочную тарелку; второе яйцо - на тарелку. Чайную ложку кладут на тарелку перед рюмкой-подставкой ручкой вправо.

Омлеты натуральные и фаршированные отпускают на овальных мельхиоровых блюдах. Раскладывают лопаткой на подсобном столике.

Сырники, творожные запеканки часто включают в обеденное меню и подают в подогретых мелких столовых тарелках. Отдельно в фарфоровом соуснике подают сметану, а горячий фруктовый соус - в мельхиоровом и ставят слева.

Вареники подают в круглом баранчике с кромкой. При отпуске поливают растопленным маслом. Стол сервируют подогретой мелкой столовой тарелкой и десертной ложкой. Баранчик на закусочной тарелке с бумажной салфеткой ставят справа от гостя; слева в соуснике подают сметану.

Блинчики с различными начинками приносят на овальном мельхиоровом блюде. Правила подачи такие же, как и при подаче других блюд, поданных на металлическом блюде.

6.8. Правила подачи сладких блюд и фруктов

Обед или ужин в ресторане, как правило, заканчивается подачей сладких блюд. Ассортимент их очень разнообразный. Это кисели, компоты, желе, муссы, различные пудинги, запеканки, мороженое и др. При подаче сладких блюд действуют определенные правила обслуживания.

Перед подачей десерта официант убирает всю использованную посуду и приборы и, с разрешения заказчика, оставшуюся закуску, хлеб.

Большинство холодных сладких блюд (компоты, густые кисели, салаты из фруктов, желе, муссы, свежие ягоды) подают в металлических или стеклянных креманках, поставленных на подставные тарелки с резной бумажной салфеткой, на которую кладут десертную, чайную или специальную ложку для мороженого ручкой вправо.

Все сладкие блюда, которые заранее порционированы в индивидуальную посуду (десертные тарелки или креманки), подают с правой стороны правой рукой и ставят перед гостем. Большинство горячих сладких блюд с раздачи отпускают в металлической посуде, в которой они были приготовлены (порционные сковородки, круглые баранчики, овальные металлические блюда). Подают горячие сладкие блюда в глубоких и мелких десертных подогретых тарелках. Нередко эти блюда ставят на стол, предоставив потребителям возможность самим раскладывать их по тарелкам, или второй вариант: официант раскладывает блюдо в тарелки потребителей на подсобном столике, а затем подает. Если к десертному блюду полагается соус, его подают отдельно в соуснике, а молоко или сливки - в молочнике или сливочнике. При подаче сладких блюд стол сервируют десертными тарелками и десертными приборами.

Горячие сладкие блюда обычно имеют температуру 70-75°C.

Кашу зурьевскую готовят и подают на порционной сковородке, поставленной на закусочную тарелку с бумажной салфеткой, едят, не перекалывая, десертной ложкой. Отдельно в мельхиоровом соуснике подают абрикосовый соус.

Пудинг сухарный, выпеченный в форме, нарезают на порции и отпускают в мелких десертных тарелках. Стол сервируют десертными приборами (ножом и вилкой). В целом виде пудинг приносят на круглом мельхиоровом блюде, покрытом резной бумажной салфеткой, потом перекалывают на мелкие десертные тарелки. Соус подают отдельно (горячий абрикосовый).

Блинчики с вареньем приносят на мелкой десертной тарелке, посыпав сахарной пудрой. Ставят перед гостем справа правой рукой.

Суфле отпускают в той же посуде, в которой оно запекалось. Это может быть баранчик или порционная сковородка. Стол сервируют глубокой десертной тарелкой и десертной ложкой. Молоко в молочнике или сливки в сливочнике ставят на стол справа на пирожковой тарелке с бумажной салфеткой. При подаче суфле официант сначала наливает в глубокую десертную тарелку молоко или сливки. Затем осторожно подрезает лопаточкой края суфле и, подойдя к столу с левой стороны, держа блюдо в левой руке, быстро перекалывает лопаточкой суфле в тарелку с молоком или сливками.

Яблоки, жаренные в тесте, подают на круглом мельхиоровом блюде с резной бумажной салфеткой. Перед отпуском посыпают сахарной пудрой. Ставят справа от гостя, раскладывая десертными щипцами. Горячий абрикосовый соус подают отдельно.

Холодные сладкие блюда имеют температуру 8-10°C.

Крем, желе, мусс, самбук, фруктовые салаты подают в стеклянной креманке на подставной тарелке с бумажной салфеткой с десертной ложкой, мороженое с различными наполнителями подают в металлической креманке, ставят перед гостем.

Фламбирование десертов - это поджигание десертного блюда, облитого спиртом или коньяком. Для фламбирования десертов необходимы спиртовка, турки для спирта и коньяка.

Фламбированные персики, бананы, яблоки. Компоненты, необходимые для приготовления этого блюда, устанавливают на подносе на подсобном столике. Официант насыпает сахарную пудру на сильно разогретую сковородку и, непрерывно помешивая, доводит ее до состояния легкой карамелизации, затем в эту массу всыпают толченые орехи или миндаль, вливают апельсиновый сок и ложку ликера. В подготовленную массу укладывают фрукты (персики разрезают пополам, яблоки, бананы, очищенные от кожуры, также разрезают пополам) и нагревают сковороду на небольшом огне. Затем официант поджигает нагретый в турке коньяк и обливает горящим коньяком фрукты. Фламбированные фрукты порционируют в стеклянные креманки, сверху гарнируют мороженым и взбитыми сливками.

Фрукты в ассортименте являются лучшим десертом. При обслуживании группы гостей и банкетов фрукты подают в хрустальных вазах. Фрукты укладывают горкой и ставят вазу в центре стола. Фрукты в вазе можно предложить гостям в обнос, подойдя к каждому из них с левой стороны. Вазу на высокой ножке держат за верхнюю часть ножки.

При индивидуальном обслуживании фрукты подают на десертной тарелке справа от гостя, составляя набор из яблок, груш, мандаринов или апельсинов, кисточек винограда, персиков или абрикосов (двух-трех видов фруктов). На стол ставят мелкую десертную (фруктовую) тарелку, а справа от нее - тарелку для косточек. Полоскательницу (вазочку или салатник с подкисленной теплой водой) приносят позже. Полоскательница предназначена для мытья пальцев; ее устанавливают в полотняной салфетке на подставной тарелке. Верхняя часть салфетки служит для вытирания пальцев. Фруктовые приборы (нож, вилку) кладут за десертной тарелкой.

Грейпфрут и манго разрезают поперек на две половины и мякоть плода по краям аккуратно подрезают ножом. Подают на десертной тарелке срезом вверх; приборы — фруктовые нож и вилка. Справа в креманке, поставленной на подставную тарелку, подают сахарную пудру и чайную ложку.

Бананы подают, предварительно надрезав плодоножку (не до конца), на десертной тарелке. Используют фруктовые приборы.

Абрикосы, персики, сливы подают на десертной тарелке, прибор - фруктовый.

Справа можно поставить мелкую тарелку для косточек.

Вишню, черешню подают с плодоножками в стеклянной креманке, поставленной на подставную тарелку с чайной ложкой. Справа ставят подставную тарелку для косточек и полоскательницу с водой.

Ананасы, апельсины подают очищенными и нарезанными кружочками, залитыми десертным вином или сиропом в креманках на подставной тарелке и ставят перед гостем. Раскладывают десертной ложкой. Ананас можно подать в целом виде в фарфоровой вазе, предварительно обработав его. Для этого срезают верхнюю часть («султан») и основание плода, затем выемкой удаляют середину и острым ножом отделяют мякоть от кожицы, стараясь не разрезать ее. Очистив от кожуры мякоть ананаса, ее нарезают тонкими кольцами. В вазу ставят пополам кожуру, в которой делают несколько отверстий. Внутри зажимают коньяк, сверху закрывают «султаном». Ананас, нарезанный кольцами, раскладывают по всей вазе вокруг «султана». Отдельно в розетке или креманке, поставленной на подставную тарелку, подают сахарную пудру с чайной ложкой для раскладывания. Стол сервируют мелкими десертными тарелками и фруктовыми приборами.

Клубнику, малину, ежевику приносят к столу в вазах или креманках с десертной ложкой для раскладывания. Стол предварительно сервируют десертной тарелкой и десертной ложкой. Вазу или креманку с ягодами ставят справа. К ягодам можно подать сахарную пудру в розетке или креманке с чайной ложкой.

Если ягоды подают с охлажденными сливками или молоком, то стол сервируют глубокой и мелкой десертными тарелками и десертной ложкой. Молоко или сливки приносят в молочнике или сливочнике и ставят справа на подставную тарелку.

Арбуз тщательно промывают в проточной кипяченой воде, обсушивают полотенцем и нарезают вдоль плода на сегменты. При отпуске сегменты дополнительно надсекают ножом поперек на куски толщиной 2 см. Зерна не удаляют. Подают на десертных тарелках. Стол сервируют десертным прибором (ножом и вилкой). Отдельно в розетке или креманке подают сахарную пудру; раскладывают чайной ложкой.

Дыню, как и арбуз, промытую и обсушенную, разрезают вдоль плода пополам, удаляют из сердцевины волокнистую массу и зерна, а затем разрезают на сегменты. Перед подачей сегменты подсекают на куски толщиной 1-1,5 см. Отдельно в розетке или креманке можно подать сахарную пудру. При заказе нескольких порций арбуза или дыни нарезанные сегменты укладывают на круглое фарфоровое блюдо корочкой вниз. Для удобства гостей каждый второй кусок выдвигают из ряда на 1-2 см к борту блюда. Ставят на стол, который предварительно сервируют десертными тарелками и приборами. Приборов для раскладки не подают.

Жареный миндаль с солью или сахаром подают в хрустальной или фарфоровой вазе в полотняной салфетке, сложенной конвертом. Миндаль берут руками.

Пирожные (в ассортименте) и торты, предварительно нарезанные на порции, подают в низкой фарфоровой вазе или вазе «плато» на резной бумажной салфетке. Пирожные раскладывают кондитерскими щипцами, торты - лопаткой. На стол ставят мелкие десертные тарелки. При подаче пирожных и тортов с твердой глазурью используют десертные нож и вилку, а при подаче пирожных и тортов с мягкой глазурью - трехрожковую вилку.

6.9. Правила подачи горячих и холодных напитков

Горячие напитки (чай, кофе, какао, шоколад) и *холодные* (молочные коктейли, фруктовые соки, квас, морс и др.) **относят к безалкогольным**. Они обладают тонизирующими свойствами; подают их, как правило, после десерта. **К слабоалкогольным напиткам** относят *медовые напитки, пиво. Смешанные напитки, содержащие алкоголь, - десертные коктейли, пушии, глинтвейны, гроги* - готовят в основном в барах.

Чай подают в чайных чашках, реже в стаканах с подстаканниками, поставленных на блюдца, парами чайников или одним чайником. В ресторанах чай приносят налитым в

чашки на подносе. Официант ставит поднос на подсобный столик, затем, придерживая бортик блюдца большим пальцем, ставит чай правой рукой справа от гостя. Ручка чашки должна быть повернута влево, чайная ложка положена на блюдце ручкой вправо.

К чаю отдельно подают кусковой сахар в сахарнице с щипцами для раскладывания или в розетке (в креманке). Лимон, нарезанный кружочками, подают в розетке или на маленьком лотке с двухрожковой вилкой для раскладывания и ставят справа. Можно подать к чаю горячее молоко в молочнике или сливки в сливочнике, поставленном на подставную тарелку справа от гостя.

Если к чаю подаются варенье, джем или мед в розетках, креманках или вазочках, их ставят слева. Креманку или вазочку с вареньем ставят на подставную тарелку, на которую кладут ложку.

Чай парами чайников подают в чайных, номерах гостиниц, а иногда при групповом обслуживании в зале ресторана. В малом чайнике вместимостью 250 см³ готовят заварку, в большом - доливном (1000 см³) - приносят кипяток. Чайники ставят справа от гостя на маленьком красочном подносе. В специализированных предприятиях стол заранее сервируют чашками с блюдцами и чайными ложками, ставят печенье, бублики, пряники, пирожные или торты, мед, варенье и др.

Одним чайником подают зеленый чай в чайханах. В одном чайнике на 800 см³ готовят зеленый чай, в нем же и подают. Стол сервируют пиалами. К зеленому чаю подают изюм, кишмиш, урюк, восточные сладости. В летнее время можно подавать чай охлажденным до 8-10°С (без сахара или с сахаром) в бокалах, фужерах или кувшинах. Пищевой лед при этом подают отдельно.

Лимонный или апельсиновый сок можно подать в коническом стакане, а на лотке - кружочки лимона или апельсина.

Кофе варят в электрокофеварках типа «Экспресс», в специальных кофейниках, турках и подают сразу же после приготовления. Кофе черный приносят в кофейных чашках вместимостью 75-100 см³ с блюдцами и кофейными ложками на подносе и ставят на подсобный столик. Затем официант берет правой рукой чашку с блюдцем и ставит перед гостем справа так, чтобы ручка чашки была повернута влево, а кофейная ложка располагалась на блюдце ручкой вправо.

Если кофе приносят в кофейнике, его ставят справа в торце стола на подставную тарелку и разливают непосредственно на столе в чашки, поставленные перед гостями. Отдельно на розетке или в креманке подают кусковой сахар, ставя справа.

К кофе черному можно подать горячие сливки или молоко (в сливочнике или молочнике), лимон (в розетке с вилкой для раскладывания).

Кофе по-восточному готовят сладким в небольшой кастрюльке с длинной ручкой (турке) и подают вместе с гущей без процеживания. Официант приносит на подносе турку с кофе, поставленную на подставную тарелку с чайной ложкой, кофейную чашку с блюдцем и кофейной ложкой, стакан с охлажденной кипяченой подкисленной водой. Поставив поднос на подсобный столик, он берет турку правой рукой через ручник, а левой рукой с помощью чайной ложки осторожно снимает пену и приподнимает ее над туркой. Правой рукой переливает кофе в кофейную чашку, затем сверху выкладывает из ложечки пену, не размешивая. В пузырьках пены содержатся летучие компоненты кофе, от которых во многом зависят вкусовые и ароматические качества напитка. Чашку с кофе официант ставит перед гостем правой рукой, подойдя к нему справа, затем подает охлажденную воду в хрустальном стакане, поставленном на подставную тарелку. Можно поставить турку с чайной ложкой справа от гостя и с его разрешения перелить в кофейную чашку, заранее поставленную на стол. Если кофе сварен в одной турке на несколько порций, то сначала равномерно раскладывают по чашкам пену, а затем осторожно разливают кофе, чтобы пена поднялась наверх.

Кофе черный со взбитыми сливками (по-венски - это готовый черный кофе, приготовленный с добавлением сахара). Его подают в чайной чашке или стакане с подстаканником. При отпуске кладут сливки, взбитые с сахарной пудрой. Чашку с блюдцем и чайной

ложкой ставят справа от гостя правой рукой.

Взбитые сливки можно подать отдельно в стеклянной креманке; их ставят справа на подставной тарелке с чайной ложкой.

Кофе на молоке (по-варшавски) готовят на топленом молоке с добавлением сахара и разливают в чайные чашки. При отпуске в чашку кладут горячую молочную пенку. Подают так же, как кофе по-венски.

Кофе с молоком или сливками подают в чайной чашке (200 см³) с блюдцем и чайной ложкой. Сливки и молоко можно подать отдельно горячими в сливочнике и молочнике.

Кофе с мороженым (глассе) - готовый черный кофе с добавлением сахара и охлажденный до 8-10°C. При отпуске в конический стакан с утолщенным дном наливают кофе, кладут шарик сливочного мороженого и сразу же подают. Бокал, фужер или стакан ставят на подставную тарелку с резной бумажной салфеткой, на тарелку кладут ложку для мороженого ручкой вправо и две соломинки для кофе.

Какао отпускают с молоком или сливками, мороженым. Правила подачи те же, что и кофе с молоком.

Шоколад предварительно измельчают, подают так же, как какао. Шоколад с взбитыми сливками готовят на молоке, охлаждают, наливают в чашки или стаканы, сверху кладут взбитые сливки. Чашки (стаканы) ставят на блюдца с чайной ложкой; подают справа.

Молочные коктейли получают при взбивании мороженого и молока в электромиксере до образования пены. Взбитую смесь переливают в высокий фужер или бокал, конический стакан. Подают с правой стороны на подставной тарелке с бумажной салфеткой.

Фруктовые напитки готовят из лимона, апельсинов, клюквы, фруктовых и ягодных соков. Подают холодными в фужерах, конических стаканах на подставной тарелке с бумажной салфеткой, справа кладут соломинку. Прохладительный напиток можно ставить на стол в кувшинах. Отдельно подают пищевой лед в салатнике, поставленном на тарелку, или леднице и щипцы для льда.

Для приготовления смешанных безалкогольных и алкогольных напитков необходимо иметь шейкер, миксер, электромиксер, стрейнер, барную ложку, термос для льда.

Шейкер состоит из стакана, фильтра (для отделения напитка от льда) и крышки-колпачка.

Миксер - конусообразный стакан (с носиком) вместимостью от 500 до 1000 см³.

Стрейнер - фильтр, который помешают в миксер и используют для того, чтобы отделить напиток от льда.

Барная ложка имеет длинную (около 30 см) ручку, используется для перемешивания компонентов напитка в миксере.

Наибольшее распространение получили следующие безалкогольные смешанные напитки: *аперитивы, коблеры, крошоны, фizes, пунши, джулепы* и др.

Крошоны готовят на основе различных ягод и фруктов с добавлением сиропов, лимонного сока и минеральной воды. Чаще всего подготовленные ягоды или фрукты пересыпают сахаром, помешают в крошонницу или кувшин, добавляют лед, лимонный сок и минеральную воду.

Айс-кримы готовят на основании соков, сиропов, молока, минеральной воды, которые подают вместе с мороженым в стакане с соломинкой и ложкой.

Фраппе отличаются от айс-кримов тем, что все компоненты взбивают в шейкере или электромиксере. Подают в стаканах с соломинкой.

Фizes - игристые пенящиеся напитки, в состав которых обычно входит минеральная вода, соки с кислым вкусом. Все компоненты, кроме минеральной воды, взбивают в шейкере. Напиток переливают в стакан, частично наполненный измельченным льдом, и разводит минеральной водой. Физ украшают ягодами вишни или ломтиками лимона, подают с двумя соломинками.

Коблеры отличаются от других смешанных напитков обилием и разнообразием

фруктов и ягод. Большой стакан (коллинз) наполняют на 2/3 измельченным льдом, добавляют полагающиеся по рецептуре соки, сиропы, фрукты, ягоды и тщательно перемешивают. Подают коблеры с соломинкой и чайной ложкой для фруктов.

Джулепы - освежающие напитки с мятой. В их состав входят соки, сахарный песок, мята. Можно готовить джулепы на основе молока, кефира, творога, мороженого. Мята растирают с сахарным песком и соединяют со льдом и остальными компонентами, тщательно перемешивают, готовят и подают в стакане.

Эг-ног - молочно-фруктовые напитки с добавлением яйца или яичного желтка. Можно заменить молоко частично или полностью фруктовыми, ягодными или овощными соками. Смешивают компоненты напитка в шейкере или электромиксере, подают в стакане со льдом и соломинкой.

Пунши готовят на основе чая (иногда с добавлением молока). Кроме того, в их состав входят различные сиропы, соки, яйца, пряности. Напиток готовят и подают в стакане горячим или холодным (со льдом и соломинкой). Если в состав пунша входят пряности, напиток перед подачей настаивают 5-10 мин.

Флипы - напитки, в состав которых обязательно входит яйцо или желток. Кроме того, в рецептуру флипов входят разнообразные сиропы, соки, молоко в количестве, меньшем, чем у напитков эг-ног. Компоненты предварительно охлаждают и смешивают в электромиксере без льда. Подают в стаканах с соломинкой, сверху посыпают мускатным орехом, шоколадом, кофе или какао.

Аперитивы готовят чаще всего на основе томатного, лимонного соков, кефира, добавляют также тертый хрен, желток, чеснок или зеленый лук, сметану, свежие огурцы, соль, перец. Компоненты охлаждают и смешивают в шейкере, подают в стакане с соломинкой и несколькими кубиками льда.

6.10. Рекомендации напитков к закускам и блюдам

Квалифицированные рекомендации официантом вин посетителям к мясным, рыбным блюдам, к десерту имеют большое значение. Правильный подбор вин способствует улучшению вкусовых качеств закусок и блюд.

В начале обеда к закускам для возбуждения аппетита подают водку, горькие напитки, охлажденные до 10°C. Водку рекомендуют к острым закускам, к неострым - охлажденные до 12-14°C крепкие вина (херес, портвейн, мадера).

К легким закускам из рыбы и продуктам моря рекомендуют охлажденные до 12-14°C белые столовые вина.

К мясным гастрономическим продуктам, мясным холодным блюдам рекомендуют красные столовые вина комнатной температуры; к горячим закускам - крепкие вина комнатной температуры.

Предлагать вино к первым блюдам не принято или по просьбе гостей можно рекомендовать крепкое вино, которое подается в мадерных рюмках.

Ко вторым горячим блюдам из рыбы подают охлажденное до 10-14°C сухое или полусухое вино. Эти же вина рекомендуют к блюдам из птицы.

К блюдам из птицы и дичи рекомендуют также шампанское сухое или полусухое.

К горячим мясным блюдам подают подогретое до 20-22°C сухое красное вино.

К овощным и грибным блюдам рекомендуют белые полусладкие столовые вина; к сладким блюдам - охлажденные десертные вина (мускат, кагор).

К мороженому, фруктам, шоколаду можно подать шампанское, охлажденное до 5-8°C; к черному кофе - коньяк, к чаю - ликер, кремы.

6.11. Некоторые правила этикета и нормы поведения за столом.

Этикет - это нормы и правила поведения, принятые в обществе. Правила этикета предусматривают, в частности, умение держать себя за столом, правильно пользоваться

столовыми приборами и т. п., умение, которым в одинаковой степени должны обладать официанты и гости ресторана.

Основными **правилами поведения за столом** являются следующие:

Не рекомендуется сидеть слишком далеко от края стола или слишком близко и класть локти на стол, на столе должны находиться только кисти рук. За столом нужно сидеть прямо, слегка наклонившись вперед и на всем сиденье, а не на его краю.

Салфетку берут с тарелки, когда начинают подавать блюда. Салфетку надо развернуть и, сложенную вдвое, положить на колени так, чтобы нижняя ее половина выступала над верхней на 2-3 см; после еды о верхний край салфетки вытереть пальцы. Салфетку прикладывают к губам перед тем, как взять фужер или бокал, чтобы на стекле не остались следы жира. После еды салфетку не складывают, кладут слева от тарелки. Бумажную салфетку после еды кладут на использованную тарелку.

Тосты, хлеб, а также булочки, печенье, пирожки, фрукты принято брать руками. Хлеб нужно аккуратно отламывать маленькими кусочками, а затем по желанию намазывать их маслом, паштетом или икрой.

Существуют определенные **правила и при пользовании столовыми приборами**:

Ложку держат между большим и указательным пальцами, причем ее ручка слегка упирается в средний палец, ко рту ее подносят слегка наискось.

Во время еды нож держат в правой руке, вилку - в левой. Когда пользуются только вилкой, ее держат в правой руке.

Разрезая блюдо, вилку держат под небольшим углом к тарелке, а не перпендикулярно ей, что исключает возможность соскальзывания; не стоит нарезать сразу несколько кусков. Если на столе рубленые блюда: котлеты, зразы, тефтели, голубцы, их едят только вилкой. Такие блюда, как омлеты, овощи, запеканки, едят только при помощи вилки. Если приходится во время еды взять хлеб или выпить воды, нож и вилку кладут на тарелку так, как их держали: нож ручкой вправо, а вилку - влево. Окончив еду, нож и вилку кладут в тарелку рядом друг с другом ручками вправо.

Каждое блюдо имеет свои особенности употребления.

Икру зернистую осетровых и лососевых рыб кладут лопаткой на тарелку. Лопатку оставляют в икорнице. На край этой же тарелки кладут масло, затем на кусочек хлеба намазывают масло и икру, придерживая его на тарелке двумя пальцами.

Бутерброды, сэндвичи едят ножом и вилкой.

Рыбные, мясные деликатесы переносят на закусочную тарелку вилкой, едят при помощи ножа и вилки. Не следует подносить нож ко рту и накладывать пищу на вилку ножом.

Салаты едят вилкой, держа ее в правой руке. Кусочком хлеба в левой руке можно подвинуть салат на вилку.

Горячие закуски едят непосредственно из посуды, в которой они готовились, закусочной вилкой.

Жульен из птицы или дичи, грибы в сметане едят из кокошниц, пользуясь кокошной вилкой или чайной ложкой.

Раков из общего блюда перекалывают на тарелку ложкой. Раков можно есть руками или специальным прибором.

Бульон, суп-пюре едят бульонной или десертной ложкой, придерживая левой рукой ручку чашки. Пирожок не разламывают, а откусывают от целого. Бульон в чашке можно допить глотками из чашки.

Суп едят, черпая ложкой от себя. Клецки, лапшу, картофель при необходимости разламывают ложкой.

Рыбные горячие блюда едят с помощью рыбного прибора (вилки и ножа). Вилкой отделяют мякоть рыбы от кости, придерживая ножом. Рыбу ножом не режут. При отсутствии рыбного прибора рыбу едят двумя вилками: вилкой в правой руке отделяют мякоть от костей, вилкой в левой кладут кусочек рыбы в рот. Если имеется одна вилка, ее берут в правую руку. Иногда на стол с левой стороны ставят небольшую тарелочку для костей.

Горчицу и соль берут специальными ложечками. Горчицу кладут на дно тарелки с правой стороны.

Блюда из птицы и дичи следует есть вилкой и ножом, а когда мясо будет срезано до кости, можно взять косточку рукой и доест оставшееся мясо.

Котлеты по-киевски. Перед едой ближе к косточке вилкой делают прокол, давая возможность маслу частично вытекать на крутон, потом едят при помощи столовых приборов (ножа и вилки) начиная с острого конца.

Длинные макароны следует разделять вилкой.

Пельмени накалывают на вилку и кладут целиком в рот, чтобы не вытекал сок.

Сладкое блюдо, например, компот из вишни, поданное в стеклянной креманке на подставной тарелке, едят десертной ложкой. Косточки ложкой кладут на тарелку; пить из креманки не принимают.

Мороженое едят чайной ложкой или специальной ложкой для мороженого.

Пирожные с мягкой консистенцией едят десертной вилкой. Пирожные, которые легко крошатся (песочное, миндальное) едят, держа в руке. Пирожные, булочки с кремом и другими начинками едят, держа их в руке.

Печенье едят, отламывая по кусочку.

Чай и кофе пьют из чашки, ложечку после помешивания сахара кладут на блюдце.

Яблоки и груши кладут на десертную тарелку, разрезая фруктовым ножом на четыре, восемь частей. Затем их очищают от кожицы и удаляют сердцевину. Дольки берут рукой или вилкой.

Персики и абрикосы больших размеров надрезают и разламывают пополам, удаляют ножом косточку. Половинки персика едят при помощи ножа и вилки; половинки абрикос едят не разрезая.

Мандарины очищают от кожуры рукой и дольки едят руками.

Апельсин берут в левую руку и фруктовым ножом надрезают кожуру до мякоти дольками (6-8 долек) и отделяют полоски от мякоти, чтобы получился цветок; при помощи ножа отделяют белую волокнистую мякоть, а затем разделяют на дольки. Дольки берут руками, семена вынимают изо рта с помощью чайной ложки и кладут в тарелку.

Банан берут в левую руку, подрезают его верхнюю часть, чтобы легко снять с него кожуру. Чтобы банан не сломался, его очищают до половины и едят, держа в правой руке.

Грейпфрут подают разрезанным пополам поперек, середину отделяют от кожицы, посыпают сахаром и едят десертной ложкой.

Сливы разламывают, ножом удаляют косточки.

Виноград, нарезанный на кисточки, берут левой рукой, а правой кладут ягоды в рот по одной штуке. Семена вынимают изо рта на чайную ложку и кладут на тарелку.

Арбуз, нарезанный на сегменты с кожурой, кладут на тарелку кожурой вниз. Затем, пользуясь фруктовым ножом и вилкой, отрезают по кусочку и едят вилкой, предварительно удалив семена.

Тема 7. БАНКЕТЫ И ПРИЕМЫ

7.1. Порядок приема заказов на обслуживание торжеств

Банкет – это торжественный званый завтрак, обед или ужин, устраиваемый в честь какого-либо лица, события или торжества. Банкеты могут быть *официальными (приемы) и неофициальными (семейные торжества, товарищеские встречи и т.д.)*.

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

Организация любого банкета включает прием и оформление заказа, подготовку

банкета к обслуживанию и обслуживанию. Организация и четкая работа по подготовке к обслуживанию банкета зависят от того, насколько подробно и своевременно обусловлены и согласованы все детали проведения банкета между заказчиком и исполнителем (администрацией ресторана).

Заказы на обслуживание свадеб, юбилеев и других торжеств принимает директор, метрдотель или администратор. При оформлении заказа с заказчиком согласовываются дата обслуживания торжества, количество участников, вид обслуживания, повод для устройства банкета (встреча, юбилей, свадьба или праздничная дата и т.д.), место проведения (наименование или номер зала), время начала и окончания обслуживания, примерное меню и предварительная стоимость заказа. По приеме заказа организатором предлагают познакомиться с помещением для банкета, расстановкой столов, размещением гостей, оформлением зала. Уточняется также, будет ли подан гостям аперитив, нужны ли цветы для украшения стола, музыка во время банкета, место для танцев. Работник, принимающий заказ, знакомит заказчика с правилами работы предприятия, порядком обслуживания, а также с порядком возмещения возможных убытков по вине заказчика и гостей.

Меню банкета составляется по желанию заказчика, в зависимости от возможностей предприятия. После согласования меню заказчик вносит 50% стоимости заказа, кассир выписывает приходный кассовый ордер и квитанцию к нему, которая вручается заказчику. Заказ регистрируется в специальной Книге учета заказов.

В дальнейшем, не позднее чем за два дня до начала торжества, метрдотель составляет с заказчиком и оформляет Заказ-счет.

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

7.2. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами. **Назначение, характеристика, особенности проведения банкета**

Банкеты за столом с полным обслуживанием официантами чаще всего устраиваются на дипломатических, официальных приемах, где гостей рассаживают за столом согласно протоколу. Количество участников таких банкетов обычно от 10 до 50 и очень редко 100 и более человек. Особенностью этого банкета является подача всех блюд, напитков и фруктов официантами. Непременное условие обслуживания подобных банкетов - быстрота подачи блюд, напитков и смены приборов, так как время для обслуживания гостей за столом не должно превышать 50-60 мин. В обслуживании участвует большое количество официантов высокой квалификации. Практика показывает, что на банкетах с полным обслуживанием наиболее целесообразно исходить из нормы 3 официанта на 12-16 участников банкета. При этом два официанта подают блюда, а один - напитки. При подаче ограниченного количества блюд - 4-5 и удобном размещении подсобных столов, раздаточной, сервисной допускается совмещение официантами подачи блюд и напитков.

При обслуживании банкетов на высшем уровне (дипломатические приемы) в паре с каждым официантом работает официант, подающий напитки; количество официантов может быть увеличено из расчета двух официантов на 6-8 человек.

Формы банкетных столов: круглый; квадратный с односторонней сервировкой (в центре стола место для цветов); прямоугольный в форме буквы П; в форме буквы Т; в форме буквы Ш.

В меню банкета включается сравнительно небольшое количество холодных заку-

сок, одна горячая, для банкета-обеда - обязательно суп, вторые горячие и десертные блюда, фрукты, напитки. При обслуживании необходимо соблюдать порядок подачи блюд и закусок: холодная рыбная закуска или натуральные овощи, закуски из мяса, птицы, дичи, горячая закуска, суп, горячие блюда из рыбы, мяса, птицы, дичи, овощей, десерт, фрукты, горячие напитки (чай, кофе).

Для банкета удобны специальные столы шириной 1,2-1,5 м. Общая длина их определяется из расчета 0,6-0,8 м на каждого гостя. Длина столов не должна превышать 10 м, чтобы не затруднять работу официантов.

При отсутствии специальных столов банкетные столы составляют из ресторанных столов. В зависимости от формы зала, его площади, количества участников банкета столы могут быть поставлены в виде прямой линии (одной или нескольких), а также в виде букв Т, П, Ш.

Стол для почетных гостей, как правило, располагают перпендикулярно другим на расстоянии 1-2 м от них. Его сервируют с одной стороны, ширина стола не менее 0,7 м. На этом столе скатерть со стороны зала должна быть на расстоянии 10 см от пола, углы со стороны зала закладывают и закрепляют. Столы покрывают фланелью и застилают банкетной скатертью, так чтобы заглаженная середина проходила по оси стола. Скатерть должна спускаться с боков на 25-30, с торцов - на 30-40 см. У стен, колонн, в углах зала размещают подсобные столы из расчета один стол или сервант на 12-15 гостей.

После накрытия столов скатертями их сервируют.

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

Иногда до расстановки тарелок по одной стороне стола расставляют стулья по количеству участников банкета на равном расстоянии друг от друга. Затем с другой стороны стола, ориентируясь на расставленные стулья, расставляют тарелки против каждого из них. После этого стулья отодвигают и расставляют тарелки с другой стороны.

При расстановке тарелок соблюдают следующие правила:

- борт тарелки должен быть на расстоянии от края стола на 2-3 см;
- на участке стола, предназначенного для почетных гостей, тарелки расставляют с большим интервалом - до 1 м;
- знак фирмы, предприятия, изображенный на тарелке, должен быть перед гостем.

На столовые тарелки ставят закусочные, а на расстоянии 10-15 см, слева, тарелки для хлеба.

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

Десертные приборы кладут за столовой тарелкой - ножи лезвием к тарелке, ручки ножей и ложек - вправо, вилки - ручкой влево, их можно расположить и за хрусталем. Индивидуальный нож для масла кладут на правый край тарелки для хлеба лезвием влево.

Закусочные нож и вилку можно класть не на скатерть, а на закусочную тарелку под салфетку, особенно если в меню включены два вторых блюда и суп. Закончив сервировку стола приборами, расставляют фужеры, бокалы, рюмки. Их ставят за столовой тарелкой или правее, за приборами. Сначала ставят фужеры за тарелкой на расстоянии от нее на 3-5 см, ближе к тарелке место десертных приборов. При смещении фужера вправо

его ставят возле кончика лезвия столового ножа. За фужером правее в одну линию или под некоторым углом к кромке стола ставят рюмки для вина (лафитную, рейнвейную), для водки. Во втором ряду ставят бокал для шампанского. Коньячные и ликерные рюмки ставят на стол перед подачей коньяка и ликера к кофе или чаю.

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

Стол украшают не громоздкими композициями из живых цветов в невысоких вазах. Цветы не должны быть высокими. Возможно украшение стола путем выкладывания по оси стола дорожки из зелени, а по ней - цветы.

В низкие и широкие вазы вставляют специальные накладки с тонкими иглами, выступающие вверх на 2-3 см. На иглы накалывают цветы в различных сочетаниях как по цвету, так и по наклону и высоте стеблей.

Для каждого участника банкета может быть предусмотрена карточка-меню, отпечатанная в типографии или на компьютере. Для дипломатических приемов она печатается на двух языках (русском и иностранном). В ней указываются характер обслуживания (завтрак, обед, ужин), перечень блюд и напитков. Карточка-меню кладется слева за пирожковой тарелкой каждого гостя. В соответствии с планом размещения гостей кладут за десертными или фруктовыми приборами кувертные карточки с указанием фамилий, инициалов участников банкета.

За несколько минут до приглашения гостей к столу раскладывают хлеб толщиной 6-10 мм. Хлеб кладут на подставную тарелку по два-три кусочка корками к краю тарелки. Вместо пшеничного хлеба могут быть поданы маленькие булочки. Если предусмотрена подача расстегаев, кулебяк, тостов, то их раскладывают на борта подставных тарелок перед хлебом или подают с икрой теплыми, уложенными в полотняную салфетку.

По окончании сервировки банкетного стола на подсобных столах расставляют посуду, приборы, салфетки для смены. Тарелки, блюдца, пепельницы ставят стопками, фужеры, рюмки - группами, приборы раскладывают по видам и т. д. В шкаф подогрева ставят необходимое количество тарелок и бульонных чашек.

За 15-45 мин до начала банкета в зал вносят напитки (кроме шампанского, коньяка, ликера), расставляют на подсобных столах, этикетки обращены в зал. Бутылки должны быть чистыми, без пробок; их накрывают салфетками.

При организации официальных приемов вопросу размещения гостей за столами, а следовательно, и очередности их обслуживания придается большое значение. Имеются различные схемы размещения и очередности обслуживания гостей за столом.

Первым считается место справа от хозяйки приема, вторым - справа от хозяина, в отсутствие женщин первым считается место справа от хозяина, вторым - слева от него; гость высокого ранга может сидеть напротив хозяина, в этом случае вторым будет место справа от хозяина.

Для того чтобы гости предварительно ознакомились с отведенными им местами в помещении, предназначенном для сбора участников банкета, выставляется план размещения гостей за банкетным столом.

Перед началом банкета метрдотель собирает официантов, разъясняет им особенности банкета, порядок подачи закусок, блюд, напитков, последовательности обслуживания, распределяет обязанности между ними, расставляет официантов по секторам и подробно поясняет схему обслуживания. Метрдотель назначает официантов для подготовки и подачи аперитива, обслуживания гостей в кофейном зале, уборки банкетного стола. Во время подготовки банкета и в процессе обслуживания гостей метрдотель руководит работой официантов, контролирует выполнение ими схемы обслуживания. Он следит за своевременной подготовкой блюд к подаче в зал, дает разрешение на вход официантов в зал с очередными блюдами, а также для выхода из зала.

При организации банкета обычно предусматривается подача аперитива. Он подает-

ся в зале, предназначенном для сбора гостей, в течение 15-20 мин. В качестве аперитива могут быть поданы коктейли, крепленые, полусладкие, сухие вина, соки, а летом, кроме этого, вода, пиво. При подаче аперитива могут быть предложены закуски: канапе, сэндвичи, тарталетки с разными начинками, пирожки и т. д. В аванзале на столиках ставят низкие вазочки с орешками, кладут сигареты, спички, ставят пепельницы. Аперитив подают в рюмках, в специальных стаканах (соки, коктейли), наполненных на 2/3 объема и поставленных на маленькие подносы с салфеткой.

По окончании аперитива гости переходят в зал, где начинается банкет.

При обслуживании официанты должны работать быстро, четко, без лишних движений, выходить в зал по очередности номеров обслуживаемых секторов, держать переносимые предметы на ладони левой руки, покрытой салфеткой или ручником, на уровне локтя, передвигаясь по залу синхронно. Подойдя к гостю, с которого начинается обслуживание, останавливается сзади лицом к столу. По условному знаку старшего официанта или метрдотеля все одновременно предлагают блюда. Блюда, гарниры к ним, соусы в многопорционной посуде подают с левой стороны, держа на левой руке, не касаясь блюдом стола.

Ручки приборов обращены в стороны гостей. Гость может сам с помощью этих приборов переложить блюдо на тарелку. Обслужив одного гостя, официант, подняв блюдо от стола и отступив на шаг, подходит к следующему гостю. При отказе гостя от какого-либо блюда официант должен убрать прибор, предназначенный для этого блюда. При подаче птицы, дичи, раков, которые принято есть без вилки, гостям для обмывания кончиков пальцев предлагают вазочки с теплой, подкисленной водой или увлажненные салфетки на закусочной тарелке. Блюда в индивидуальной посуде ставят перед гостем с правой стороны правой рукой. Напитки наливают с правой стороны правой рукой, держа бутылку этикеткой к гостю. Когда все участники банкета закончат есть поданное блюдо, все официанты одновременно убирают тарелки и приборы и начинают подачу следующего блюда.

Подаче десерта и горячих напитков предшествует тщательная уборка стола.

Качество обслуживания во многом зависит от слаженной работы официантов, от правильного распределения между ними обязанностей.

Кофе чаще всего подают в отдельном помещении, расположенном поблизости от банкетного зала. Возможно использование для этой цели аванзала. В кофейном зале должна быть уютная обстановка, освещение мягкое, неяркое; мягкие кресла, диваны, полукресла, стулья и т. д.; столы невысокие (круглые, овальные) небольших размеров (на 4-6 человек). Накрывать скатертью столы не обязательно.

Посередине стола на салфетке с подоткнутыми углами ставят вазу с фруктами, если они не были поданы на банкете. Стопками ставят десертные тарелки, а рядом с ними на салфетки кладут фруктовые приборы и салфетки, свернутые валиком. Вокруг вазы с фруктами размещают конфеты в вазах или коробках, печенье, пирожные, сахар и т. д.

Иногда стол сервируют кофейными чашками и коньячными рюмками заранее, но можно подать их, когда гости сядут за столы. Бутылка коньяка ставится на стол. Если гость захочет выпить чай, кофейную чашку убирают, чай приносят в чайной чашке.

В первом случае официанты приносят кофе в кофейниках и разливают его в кофейные чашки. Во втором случае кофейные чашки и коньячные рюмки на столы не ставят, кофе и чай, налитые в чашки в подсобном помещении, вносят в зал на подносах и расставляют на столы перед гостями.

Официанты в кофейном зале следят за порядком на столах, заменяют пепельницы, убирают использованную посуду и приборы. К концу пребывания гостей в кофейном зале им можно предложить минеральную воду, соки.

Ниже рассматривается вариант подготовки банкета-ужина за столом с полным обслуживанием официантами на 24 приглашенных. Начало в 20.00.

Меню

Аперитив:

Соки - томатный, яблочный (осветленный), апельсиновый,

вино - крепленое («Мадера»), сухое белое («Цинандали»), орешки.

Холодные закуски:

икра зернистая осетровых рыб, расстегаи, масло сливочное, овощи свежие натуральные (огурцы, помидоры), балык с лимоном, ассорти мясное.

Горячая закуска:

шампиньоны в сметане.

Вторые блюда:

ледяная рыба в рассоле, шницель из кур.

Десерт:

мороженое ассорти с шоколадом, фрукты.

Горячие напитки:

кофе, чай.

Хлеб:

ржаной, пшеничный.

Шампанское, сухое белое и крепленое вина.

Вода минеральная, фруктовая.

В соответствии с меню предусматривается подача напитков к соответствующим блюдам.

Исходя из практических рекомендаций, расчет потребности в официантах производится с учетом обслуживания двумя официантами 8 гостей.

В данном примере потребуется 6 официантов, из которых четверо будут работать на подаче блюд и уборке посуды, а двое - на подаче напитков.

Одновременно рассчитывается потребность в посуде и приборах, составляются заявки в сервизную, на производство и в буфеты (кофейный, чайный и др.).

Перед составлением заявки в бельевую рассчитывают потребность в скатертях, салфетках, ручниках, полотенцах.

Длину стола определяют из расчета 0,7 пог. м на одного участника банкета. В приведенном примере общая длина стола составляет $0,7 \times 24 = 16,8$ пог. м. При двусторонней посадке гостей потребуется стол длиной $16,8 : 2 = 8,4$ пог. м. Ширина стола должна быть не менее 1,2 м. Размер стандартного ресторанного стола 125 x 80 см. За ширину составленного стола принимают сторону, равную 1,25 м. В этом случае количество столов составит $8,4 : 0,8$, т. е. 11 столов.

При расчете необходимого размера скатерти следует учесть ее спуск с торцов по 0,4 м с каждой стороны: $8,4 + 0,4 \times 2$ (спуск с торцов) $\sim 9,2$ м. Ширина скатерти составит $1,25 + 0,25 \times 2$.

Промышленность выпускает скатерти 5 x 1,73 м. Для покрытия стола размером 8,4 x 1,2 м потребуется заказать две такие скатерти.

Для лучшей организации обслуживания стол условно делят на четыре сектора. Для официантов, работающих в каждом секторе, устанавливают по одному подсобному столику. Вдоль стен размещают восемь круглых столов для обеспечения подачи чая и кофе.

Для подсобных столиков потребуется четыре скатерти размером 1,5 x 1,5 м и две скатерти для резерва; для чайных столов - скатерти цветные того же размера 8 шт. (по количеству чайных столов) и две скатерти для резерва. Салфеток полотняных белых размером 46 x 46 см необходимо 24 шт. и шесть для резерва, цветных 35 x 35 см - 24 шт. и шесть для резерва. Ручников берется по два на официанта ($6 \times 2 = 12$ шт.), полотенце для протирки посуды - по одному на каждого официанта, фартуков или курток для работы

официантов в подготовительный период - по одному.

7.3. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами. Назначение, подготовка, особенности проведения банкета

Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами носит неофициальный характер. Обычно они организуются в честь какого-либо события: знаменательная дата, встреча, свадьба, праздник и др. Размещение гостей за столом обычно произвольное, но для почетных гостей и устроителей банкета отводятся места в центре стола, а при устройстве банкета на большое количество участников с несколькими столами - отдельный центральный стол.

В меню включаются самые разнообразные холодные закуски, соленья, маринады и т.д. Для того чтобы разнообразить ассортимент закусок, рекомендуется на каждого участника банкета заказывать по 1/3 порции. Гостям также предлагают горячую закуску, одно-два вторых блюда, десерт, фрукты. Завершается банкет подачей кофе, чая, кондитерских изделий.

Так же как и для банкета за столом с полным обслуживанием официантами, рассчитывают количество посуды и белья. Расчет количества блюд, салатников производится в зависимости от числа участников банкета, количества порций заказанных закусок и длины банкетного стола. Считается нормой, если блюдо, салатник, ваза с салатом будут повторяться и расставлены для 6-10 человек, сидящих за столом. Это даст возможность каждому сидящему за столом самому или с помощью соседа взять любую закуску без помощи официанта. Расчет посуды индивидуального пользования для горячих блюд, десерта остается тем же. Расстановка столов, покрытие их скатертями, сервировка посудой, приборами в основном такие же, как и при банкете с полным обслуживанием.

При расчете количества официантов исходят из того, что каждый официант выполняет все операции по обслуживанию гостей в закрепленном за ним секторе. Рекомендуется один официант на 9-12 гостей.

При подготовке к обслуживанию сервировка стола может быть более простой, чем для банкета с полным обслуживанием официантами. Стол можно сервировать без подставочной тарелки, для каждого гостя ставят закусочную тарелку и тарелку для хлеба. Из приборов - закусочные приборы и соответствующие приборы не более чем на одно блюдо, десертные приборы, как правило, приносят вместе с десертом.

Из стекла ставят фужеры и рюмки, соответствующие напиткам. Стол украшают живыми цветами в вазах: дорожку на скатерти из живых цветов на таких банкетах делать нецелесообразно, так как на стол ставят закуски. Холодные закуски ставят за 30-60 мин до начала обслуживания в зависимости от удаленности зала от раздачи, температуры воздуха в зале.

Метрдотель, исходя из количества гостей, закрепленных за каждым официантом, количества столов, ассортимента и количества порций заказанных блюд, заранее определяет и сообщает официанту, в какой посуде, с каким количеством порций следует подавать блюда; рассчитывает количество фарфоровой, металлической, стеклянной посуды.

Посуду с закусками расставляют на столе в определенной последовательности, начиная с закусок в больших блюдах. Закуски в посуде на ножках (вазы) или с высокими бортами (салатники) расставляют ближе к центру стола, а с низкими бортами (блюда, лотки) - ближе к предметам сервировки, причем закуски должны чередоваться, например рыба, овощи, мясо и т. д. Расставить блюда на столе можно в один или два ряда в зависимости от ширины стола, количества закусок и размера блюд. Дно посуды с закусочной, перед тем как поставить на стол, необходимо тщательно протереть салфеткой или ручником. Икорницы, салатники, соусники ставят на стол на подставочные тарелки. Соусы ставят

рядом с блюдами, которым они сопутствуют, специи (соль, перец) - за тарелкой для хлеба. Вазы с фруктами и цветами устанавливают по оси стола.

После того как закуски поставлены на банкетный стол, ставят напитки. Бутылки с напитками по согласованию с заказчиком могут быть откупорены (кроме бутылок с крошечными пробками с водой, соком, пивом и др.). Напитки ставят в интервале между рюмок с этикетками, обращенными в сторону гостя; напитки можно поставить группами по 2-4 бутылки в середине стола на свободных местах между блюдами с закусками.

Если на столе мало места, часть бутылок с напитками может быть поставлена на подсобные столики и подана в процессе обслуживания.

Расставив напитки, официанты раскладывают на тарелки хлеб, тосты, расстегаи, кулебяки, если они предусмотрены. Против каждого прибора расставляют кресла (стулья).

Общей тщательной проверкой всего, что поставлено на банкетный стол, а также наличия запаса посуды, приборов заканчивается подготовка к банкету.

Приглашенных гостей встречают официанты, каждый в своем секторе, помогая им сесть за стол. Рассадив гостей, официанты предлагают напитки, затем закуски в последовательности, предусмотренной в меню. Как правило, начинают подачу с икры с маслом и малосоленой рыбы. Предложив их гостям, официанты снова ставят блюда на стол, а освободившиеся убирают. После подачи рыбных закусок обязательно заменяют закусочные тарелки и приборы, предварительно спросив у гостя разрешения. Если гость положил на тарелку приборы, то официант может взять тарелку и приборы, не спрашивая разрешения.

Тарелки и приборы заменяют следующим образом. На подсобном столике официант кладет на чистую закусочную тарелку нож и вилку. Взяв тарелку в правую руку, он подходит к гостю, слева левой рукой снимает со стола использованную тарелку, а правой ставит подготовленную чистую. После этого гостей обносят мясными закусками. Соления и маринады гости берут сами. Перед подачей горячих блюд обычно делают перерыв. В это время гости танцуют, беседуют, официанты подготавливают стол - убирают использованную посуду, бутылки, заменяют тарелки, добавляют хлеб и т. д. Гости могут не выхолить из-за стола.

Со стола не убирают свежие и маринованные овощи и другие оставшиеся закуски, но их следует переложить, чтобы посуда не казалась пустой.

Перед подачей каждого очередного блюда официанты наливают напитки. Горячие блюда подают:

- с общего блюда в обнос, предварительно для каждого гостя на стол ставят мелкую столовую тарелку и столовые приборы;
- в тарелках, оформленных официантами из многопорционного блюда на подсобном столе;
- блюдо в многопорционной посуде вместе с приборами для раскладки ставят на стол;
- в тарелках, оформленных поварами на кухне, которые официанты ставят перед гостями.

Однако предпочтительнее первый способ.

Перед подачей десерта с разрешения заказчика со стола убирают закуски, тарелки, столовые приборы, хлеб, специи, сметают крошки. На столе оставляют вазы с фруктами, воду, фужеры.

Десертные блюда, горячие напитки подают так же, как и на банкете с полным обслуживанием официантами.

7.4. Дипломатический прием, особенности организации, виды

Дипломатические приемы проводят в ознаменование важных юбилейных дат, годовщин, международных договоров, соглашений и т. п. Приемы служат для установления, развития контактов между официальными, деловыми и культурными кругами государств. Размещение гостей, обслуживание за столом ведутся в соответствии с протоколом. Слово

«протокол» означает совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых Правительствами, официальными лицами в общении международного характера. В международном общении соблюдение протокола обязательно, хотя каждая страна может вносить по согласованию сторон свои изменения с учетом национальных особенностей, обычаев и т. д.

На дипломатические приемы приглашают только лиц, занимающих официальные должности. Эти банкеты носят строго официальный характер.

Приглашение на банкет-прием адресуется конкретному лицу, которое не имеет права передать его другому. Это связано с порядком размещения гостей в зависимости от их должностей, при этом учитывается также их общественное положение, почетные звания, возраст и т. д. В приглашении указывается характер приема (завтрак, обед, ужин). При приеме заказа, кроме места проведения, даты, времени начала и окончания, форм обслуживания, уточняется, нужно ли вывешивать национальные флаги, устанавливать микрофон на столе, требуется ли выступление оркестра и т. д.

Различают следующие виды дипломатических приемов.

Завтрак организуется между 12 и 15 ч, длится до полутора часов. В меню, как правило, входит один-два вида холодных закусок, одно горячее рыбное блюдо, одно мясное блюдо, десерт. Из вин предлагают к холодным блюдам водку или настойку, к рыбным блюдам - сухое белое вино, к мясным - сухое красное, к десерту - шампанское. Возможна подача супа. Завершается завтрак подачей кофе или чая.

Чай организуется между 16 и 18 ч для женщин, гостями могут быть и мужчины. К чаю подают кондитерские изделия, фрукты, соки, воды.

Прием типа «фуршет» проводится обычно с 17 до 20 ч и длится примерно два часа. На стол ставят разнообразные холодные закуски, кондитерские изделия, фрукты, спиртные напитки, минеральные воды. В меню могут входить горячие закуски. Заканчивается подачей мороженого, шампанского, кофе.

Прием типа «коктейль» - столы не накрывают, напитки, закуски разносят официанты. Заканчивается также подачей шампанского, кофе.

Обед - наиболее почетный вид приема. Его проводят от 19-21 ч, длится 2-2,5 ч, в том числе за столом 50-60 мин, остальное время - в гостиных. В меню холодные закуски, суп, горячие рыбные и мясные блюда, десерт.

Ужин отличается от обеда тем, что начинается в 21 ч и позже, например после театра.

Правила проведения банкета-приема за столом с полным обслуживанием официантами описаны выше.

7.5. Банкет-фуршет.

Назначение, особенности подготовки и проведения

Банкет-фуршет обычно проводят организации, когда в ограниченное время необходимо принять большое количество людей на той же площади банкетного зала; каждый участник в ходе банкета имеет возможность подойти для беседы к любому гостю, самостоятельно взять понравившиеся ему закуски, напитки; приглашенные могут уйти с банкета в любой момент. Как правило, банкет-фуршет организуют с 18 до 20 ч и продолжается он 1-1,5 ч.

На этом банкете стулья не ставят. Гости едят и пьют, стоя у столов, или, взяв закуску, отходят от стола. В меню включены холодные и горячие закуски, десерт и горячие напитки. Горячие закуски должны быть порционированы без костей и соуса, салаты - в корзиночках, икра - в волованах; гастрономические продукты нарезаны таким образом, чтобы их можно было есть без ножа. На таком банкете один официант обслуживает 15-20 гостей.

Для организации банкета-фуршета используют фуршетные столы. Они несколько выше обычных - 0,9-1 м. Ширина столов (1,2-1,5 м) позволяет разместить на них большее

количество закусок и напитков. Если нет специальных столов, можно использовать обычные обеденные столы, составляя их вместе из расчета 1 пог. м на 6-8 гостей при двустороннем использовании стола, при одностороннем - на 3-4 гостя.

В зависимости от площади банкетного зала, его конфигурации, количества приглашенных столы ставят разными способами: в один ряд по оси зала или симметрично ей, в виде букв Т, П, Ш и др. Наиболее удобные места в зале отводятся для почетных гостей. Расстояние между столами и от столов до стен должно быть не менее 1,5 м. Столы желательно расставить симметрично.

Кроме основных фуршетных столов, в зале, преимущественно у стен, ставят небольшие круглые, квадратные или прямоугольные столы, на которые кладут пепельницы, сигареты, пички, салфетки. На эти столы гости могут поставить использованную тарелку, бокал и т.д.

Помимо того, устанавливают подсобные столы для запасов столовой посуды, приборов, рюмок, салфеток. Для накрытия фуршетных столов используют банкетные скатерти, кромка которых спускается на расстояние 5-10 см от пола, а в случае, когда ножки столов надо закрывать, - 1-2 см. На всех столах скатерти должны быть спущены на одинаковую длину, а углы скатертей забраны внутрь под прямым углом. Для фуршетных столов желательно иметь специальные банкетные скатерти, но на практике чаще приходится пользоваться несколькими скатертями. Во всех случаях, когда стол накрывают несколькими скатертями, первой из них застилают сторону стола, противоположную главному входу в зал или основному проходу, кромка верхней скатерти при этом будет менее заметна. Стол можно накрыть длинными, но узкими скатертями. В этом случае используют две-три скатерти, сначала закрывают боковые стороны стола, а затем столешницу. Используют и цветные (однотонные) длинные скатерти из шелка. В этом случае сначала накрывают столешницу белой полотняной скатертью, а затем боковые стороны цветными скатертями, делая сборку сверху у столешницы и закрепляя их. Дополнительные и подсобные столы накрывают скатертями как банкетные (со спуском) или как обычные обеденные столы. Складки на банкетных столах увлажняют пульверизатором или полотенцем, смоченным водой, после чего скатерти натягиваются.

Сервировка фуршетного стола. Фуршетный стол сервируют хрустальной и стеклянной посудой в зависимости от того, какие напитки будут подаваться. Бокалы для шампанского, рюмки коньячные, ликерные, бокалы пивные при сервировке на фуршетный стол не ставят.

В расчете на одного гостя стол сервируют следующим количеством посуды (шт.):

рюмки - 2-2,5;

фужеры - 0,75-1;

стаканы для соков - 0,25-0,5.

При расстановке посуды в два ряда из фужеров на конце стола составляют треугольники по 10, 15, 21 шт., обращенные углом к его торцу. Расстояние от треугольника до края стола - 10-15 см. Если стол имеет длину больше 7 м, фужеры ставят и в середине стола двумя треугольниками по 6-10 шт. Расстояние между треугольниками - 15-20 см. Все треугольники из фужеров должны быть размешены симметрично по оси стола. Рюмки расставляют между треугольниками в два ряда вдоль оси на расстоянии 10-15 см от оси и 20 см - друг от друга. Если в меню предусмотрены соки, то около фужеров с двух сторон от треугольников ставят для них стаканы. Часть стаканов и фужеров можно поставить в ряды рюмок, чередуя.

При сервировке посудой из стекла группами фужеры и рюмки расставляют вдоль стола по обе стороны оси под углом 45° по 10-15 шт. и более, чередуя по видам. Ставят фужеры по торцам стола и при необходимости - в центре; расстояние между группами 30-50 см.

При расстановке рюмок «елочкой» по продольной оси стола через равные интервалы ставят фужеры по 4-6 шт. После этого, отступая 10-15 см от каждой группы фужеров или вплотную к ним, располагают под углом 45° к оси стола треугольниками по три глу-

бокие рейнвейные рюмки, затем лафитные, водочные. Если в зале один фуршетный стол, то рюмки и фужеры расставляют «елочкой» от торцов стола к его центру. При такой сервировке бутылки с водой ставят к фужерам, бутылки с алкогольными напитками - внутри образованных рюмками углов. Овальные блюда с закусками ставят на каждой стороне стола параллельно рядам рюмок.

При расстановке рюмок «змейкой» по оси стола расставляют фужеры группами на расстоянии 1 м одна от другой. К фужерам под углом 45° к краям стола ставят, чередуя, рюмки по 3-6 шт. Напитки в бутылках при такой сервировке ставят внутри образованных рюмками углов, а тарелки и приборы - с внешней стороны.

После расстановки фужеров и рюмок на стол ставят тарелки. Фуршетные столы сервируют тарелками двух видов:

- закусочными из расчета 1,5-2 шт. на одного гостя;
- десертными, а за неимением их - тарелками для хлеба - 0,5-0,75 шт. на одного гостя.

Тарелки для хлеба или десертные тарелки используют для фруктов, пирожных, тортов, орехов и т. п.

Закусочные тарелки ставят по обеим сторонам стола стопками по 8-10 шт., на расстоянии 1,5-2 м одна от другой и 1,5-2 см от края стола. За закусочными тарелками ставят десертные (тарелки для хлеба) по 4-6 шт. Стопки тарелок по обеим сторонам стола ставят симметрично по оси стола, кроме сервировки посудой из стекла «змейкой». Тарелки с эмблемами, веззелем, маркой предприятия ставят так, чтобы эти знаки на каждой тарелке были обращены к гостю.

Полотняные салфетки, сложенные определенным образом, кладут по 3-5 шт. на стопки десертных тарелок или за ними в непосредственной близости. Часто на банкетах-фуршетах используют бумажные салфетки. Их можно поставить на стол в вазочках или специальных подставках или, сложив их треугольником, положить стопками или веером по 6-10 шт. на скатерть рядом с тарелками или в удобных для гостей других местах. Запас салфеток должен иметься на подсобных столиках официантов.

Фуршетные столы *сервируют приборами* в следующих количествах из расчета на одного гостя (шт.):

ножи закусочные 0,75-1,0; вилки 1,5-2;

ножи фруктовые 0,5-0,75; вилки десертные 0,5-0,75.

Существует два варианта сервировки фуршетных столов приборами.

При одном из них ножи закусочные располагают справа от стопок тарелок, повернув к ним лезвиями и отступив 1,5-2 см от края стола. Вилки закусочные кладут на ребро слева от тарелок вогнутой стороной зубцов к ним и отступив 1,5-2 см от края стола.

При другом варианте ножи и вилки располагают правее тарелок. Ножи фруктовые располагают за десертными тарелками или правее ручками вправо.

Приборы для горячих закусок, подаваемых в кокотницах (специальные вилки или чайные ложки), для десерта (десертные или чайные ложки), а также приборы для раскладки горячих блюд должны быть подготовлены в подсобном помещении. Для тортов и пирожных предусматриваются десертные вилки, их кладут слева от десертных тарелок. При отсутствии десертных вилок соответственно увеличивают количество закусочных вилок.

Закончив сервировку столов посудой и приборами, ставят цветы и фрукты. Банкетные залы украшают только свежими цветами, срезанными или в корзинах. Цветы могут быть поставлены и в аванзале. В банкетном зале можно поставить цветы в корзинах или больших вазах на тумбы, небольшие столики, буфеты и серванты.

Фрукты в вазах на высоких ножках (или в блюдах) ставят на стол в зависимости от способа расстановки посуды из стекла через равные интервалы, симметрично. Перед заполнением ваз фрукты тщательно отбирают, моют, обсушивают чистым полотенцем. Большие кисти винограда разделяют ножницами на мелкие, у бананов отрезают плодоножки и оставляют их у черешни и вишни.

От способа расстановки посуды из стекла зависит размещение бутылок с напитка-

ми. Соки могут быть поставлены на стол в кувшинах. Бутылки тщательно протирают, часть из них освобождают от пробок, протирают горлышко чистыми полотенцами и снова закрывают пробками. Напитки ставят на стол рядом с соответствующими рюмками, при этом бутылки не должны загромождать посуду из стекла. Водку и водочные изделия, столовые белые вина, воды, соки, пиво подают охлажденными. Красные сухие и десертные вина, коньяки должны быть комнатной температуры.

Холодные закуски ставят на стол после того, как на нем расставлены фрукты, напитки, но не ранее чем за 1-1,5 ч до начала банкета. Расстановку начинают с рыбных закусок, из овощей, мяса, птицы, дичи. В последнюю очередь ставят заливные блюда, икру, масло, закуски с майонезом и сметаной. Обязательным является чередование закусок. Гарниры к закускам рекомендуется ставить в отдельной посуде. Соусы подают в соусниках на пирожковых тарелках, с чайной ложкой впереди соусника, положенной на тарелку. Соусы ставят рядом с закусками, для которых они предназначены. Всю работу по подготовке к банкету необходимо закончить за 10-15 мин до момента приглашения гостей.

Учитывая, что на банкете-фуршете едят стоя, продукты для закусок должны быть нарезаны мелкими порциями («под вилку»). Сначала на стол ставят большие блюда с закусками, а затем небольшие. Овальные блюда ставят под углом 30-45° к оси стола. Закуска в вазах и салатниках - ближе к оси стола (центру), закуски в низкой посуде - ближе к краю стола, но не ближе, чем за 25-30 см. На каждое блюдо должны быть положены приборы для раскладывания: к заливным блюдам, блюдам с гарниром, салатам - ложка и вилка; к закускам без гарнира - вилка; к икре - икорная лопаточка или чайная ложка; к маслу сливочному - нож; к маринадам, соленьям - ложка и, если нужно, вилка. К натуральным овощам, которые принято брать руками, приборы для раскладки класть не обязательно. На стол обязательно ставят соль и перец, размещая их в линию по всей длине стола на равных расстояниях. Хлеб на фуршетный стол ставят на закусочных тарелках или в хлебницах, его нарезают небольшими кусочками, укладывая под небольшим уклоном корочкой вверх. Край стола (25-30 см) должен оставаться свободным, чтобы гости могли поставить тарелки с закусками.

Завершив подготовку стола к приему гостей, официанты, еще раз все тщательно проверив, уходят в подсобное помещение, где по указанию метрдотеля подготавливают аперитив к подаче, запас посуды и приборов. В зале остается бригадир или старший по столу.

За несколько минут до приглашения гостей официанты встают у закрепленных за ними столов. После того как участники банкета подойдут к столу, официанты должны помочь им в выборе того или иного напитка, блюда, уделяя особое внимание гостям, не стоящим у стола.

Если гости разместились в стороне от стола, официант, поставив на поднос одну-две закуски, соус, чистые тарелки, закусочные приборы, обносит гостей, предлагает им положить себе закуску в тарелку; официант может, держа поднос в левой руке, раскладывать закуски правой рукой.

Напитками гостей обносят, используя различные приемы. На подсобном столике на малый поднос, покрытый салфеткой, ставят несколько рюмок, наполненных напитками. Взяв поднос в левую руку, официант предлагает гостям рюмки, называя налитый в них напиток.

На поднос, покрытый салфеткой, ставят несколько пустых рюмок и две-три бутылки с разными напитками, так чтобы этикетки были видны гостям. Официант, держа поднос на левой руке, предлагает гостям напитки и по их желанию наполняет рюмки правой рукой или дает возможность налить напиток самому.

Несколько бутылок с разными напитками и пустые рюмки ставят на поднос, покрытый салфеткой. Один официант несет его, другой предлагает напитки гостям и наполняет по их желанию рюмки. Официант держит между пальцами левой руки несколько пустых рюмок, а в правой бутылку и, обходя гостей, предлагает им напиток.

Когда гости в основном съедят закуски (примерно через 20-30 мин после начала

банкета), официанты по указанию метрдотеля подают горячие закуски, а затем горячие блюда.

Если банкетные столы размещены несколькими рядами, то закуски, блюда, напитки подают одновременно. При этом первыми входят официанты, обслуживающие столы, которые удалены от входа.

Горячие закуски и блюда подают в соответствующей посуде. Так, грибы в сметане, жульен, крабы в соусе подают в кокотницах. Их ставят на поднос, покрытый салфеткой. На этот же поднос у его борта кладут специальные вилки или чайные ложки, салфетки. Можно подать стопку пирожковых тарелок.

Часть кокотниц на закусочных тарелках (по 2-3 на каждой) ставят на банкетный стол, рядом кладут кокотные вилки или чайные ложки.

Блюда, приготовленные маленькими порциями (сосиски, люля-кебаб, куриные рубленые котлеты, лангет, судак, жаренный в тесте, и др.), могут быть поданы на металлических блюдах или в баранчиках. Изделия горкой укладывают на подогретое блюдо, в верхние из них вставляют шпажки, остальные шпажки в стопках или стаканчиках помещают на блюдо. На блюдо ставят также соусник. Обслуживая гостей, официант держит блюдо в левой руке, а пустую тарелку для шпажек в правой.

Подача горячих закусок и блюд может осуществляться двумя официантами: один официант обносит гостей кушаньями на блюде или в баранчике, другой - несет на подносе, покрытом салфеткой, тарелки, приборы и хлеб.

После горячих закусок подают десерт: мороженое, взбитые сливки, яблоки в тесте, фрукты в сиропе в креманках, которые ставят на поднос, покрытый салфеткой; рядом с креманками кладут десертные или чайные ложки. За десертными блюдами предлагают шампанское. Бокалы наполняют на 2/3 (в подсобном помещении или в зале на подсобных столиках) и ставят на подносы, покрытые салфетками. Поднос держат в левой руке, подерживая правой, и обносят гостей.

Заканчивается обслуживание подачей кофе, как правило, черного без сахара (небольшое количество порций приготавливают сладким). Чашки ставят на поднос, покрытый салфеткой, здесь же у борта ставят одну-две стопки блюдечек в количестве, соответствующем количеству чашек. Гость либо сам берет чашку с блюдцем, либо это делает официант. Одновременно с кофе подают коньяк или ликер. Напитки наливают в рюмки, поставленные на поднос, или ставят на него пустые рюмки и бутылки с коньяком или ликером. Обнося гостей, официант наливает напитки в рюмки или предоставляет это участнику банкета.

После ухода гостей официанты по распоряжению метрдотеля убирают банкетные столы в такой последовательности: бутылки, вазы фруктовые и с цветами; салфетки, полотняные, приборы, креманки, посуду из фарфора, посуду из стекла. При уборке посуду сортируют по видам. Это облегчает уборку и ускоряет последующее мытье, способствует сокращению боя. Затем сметают крошки, снимают скатерти, подметают пол.

На банкетах-фуршетах практикуется организация бара для обслуживания гостей, которых у барной стойки обслуживает бармен. Для этого используют барные стойки или обычные столы, покрытые толстой тканью и скатертями, спущенными с лицевой стороны до пола. Длина столов 2-4 м. На столе с учетом ассортимента напитков расставляют группами рюмки, бокалы, стаканы для соков.

В центре стола размещают напитки в бутылках, за ними (со стороны бармена) на подносе кувшины с соками и термосы с пищевым льдом, рядом кладут щипцы для льда, ручник. Справа, по направлению к торцу стола, ставят рядами рюмки для вина, стаканы для соков, фужеры для воды, а слева - бокалы для шампанского. Справа от бармена должен стоять подсобный столик для бутылок с приспособлениями для открывания бутылок. Все напитки до начала приема доводят до температуры подачи.

Бар должен быть подготовлен за 20-30 мин до начала банкета, а за 10-20 мин до прихода гостей бармен заполняет напитками (до одной четверти) все выставленные бокалы.

7.6. Банкет-коктейль.

Назначение, особенности подготовки и проведения

Этот вид банкета экономичен, не требует большого количества мебели, посуды, приборов, столового белья. Банкет-коктейль проводят при обслуживании участников официальных встреч (конференций, совещаний), фестивалей, конгрессов и др.

На таком банкете можно принять большое количество гостей в небольшом помещении. Как правило, банкет-коктейль непродолжителен (1-2 ч) и проводится во второй половине дня. Основными отличиями банкета-коктейля от всех других банкетов являются ассортимент закусок и своеобразное обслуживание.

В зале банкетных столов не ставят, а ограничиваются лишь небольшими отдельными столиками, расставленными в удобных местах зала. На столик до начала банкета кладут сигареты, спички, пепельницы, бумажные салфетки.

Тарелки и приборы индивидуального пользования на банкете-коктейле не применяются.

Все закуски, уложенные на блюда, а также напитки в рюмках и бокалах на подносах предлагают гостям официанты, вместо вилок гости пользуются специальными банкетными шпажками.

Величина всех изделий должна быть такой, чтобы их можно было положить целиком в рот. Поэтому на банкете-коктейле рекомендуются из холодных закусок: бутерброды-канапе, нарезанные в виде треугольников, ромбиков, кружочков и т. д.; тарталетки или волованы, начиненные различными салатами (рыбными, мясными, из птицы) и омлетом, икрой, гастрономическими продуктами. Горячие закуски подают в виде небольших котлеток, сосисок, кусочков рыбы в тесте, люля-кебаб. На десерт принято подавать пирожные ассорти, яблоки в тесте (небольшие порции), фрукты, разделанные на части со шпильками.

Напитки могут быть поданы самые разнообразные: водка, настойки, коньяки, ликеры, вина крепленые и десертные, соки, вода, пиво, коктейли, шампанское и т. д. При приеме заказа и составлении меню следует обращать внимание на соответствие закусок и напитков, контингент участников банкета и т. д.

Как отмечалось выше, для банкета-коктейля требуется небольшой ассортимент и ограниченное количество фарфоровой, металлической посуды: для закусок блюда фарфоровые и мельхиоровые; кувшины для соков, воды; термосы и щипцы для пищевого льда; подносы. Однако требуется большое количество рюмок, бокалов, стаканов.

Для организации банкета-коктейля необходимо дополнительное помещение, прилегающее к залу. В нем организуется буфет для подготовки, розлива и отпуска напитков. На столы, покрытые скатертями, ставят блюда с закусками, полученными с производства.

За несколько минут до начала банкета официанты откупоривают бутылки с напитками, наливают сок в кувшины, делают несложные коктейли. Как правило, сложные и трудоемкие в приготовлении коктейли в меню не включают.

Количество официантов определяют из расчета обслуживания одним официантом 10-15 гостей. Как правило, официанты работают в паре: один подает напитки, второй закуски. Специально выделяют официанта для сбора использованной посуды (на четырех официантов - один сборщик посуды).

До прибытия первого гостя 1/4 всех ранее выставленных на стол буфета рюмок, бокалов наполняют на 2/3 их емкости и расставляют на покрытые салфетками подносы. Напитки в более высокой посуде ставят в середине подноса рядами, а в более низкой - по краям его, с интервалом между рюмками не менее 1-2 см.

Редко в банкетном зале организуется розлив напитков в рюмки и бокалы. Для этого в удобном месте устраивают бар. Правила организации бара такие же, как на банкете-фуршет.

Напитки и закуски подают с приходом первого гостя и до ухода последнего.

Начинают обслуживание с подачи напитков, а затем подают закуски. Официант, обнося гостей напитками, держит поднос в левой руке на уровне локтя и, предлагая напитки, называет их. Периодически официанты наполняют поднос напитками или берут другой подготовленный поднос. Все напитки должны быть доведены до температуры подачи.

Закуски подают на фарфоровых блюдах (удобнее использовать круглые), для подачи горячих закусок мельхиоровые блюда подогревают. Закуски укладывают рядами, в каждое изделие в верхнем ряду воткнута шпажка, здесь же на блюде в низком стаканчике ставят шпажки. Предлагая гостям горячую закуску, официант держит блюдо в левой руке, а пирожковую тарелку для использованных шпажек - в правой.

При подаче десерта после мороженого предлагают шампанское. Банкет заканчивается подачей кофе.

7.7. Банкет коктейль-фуршет. Особенности проведения

Это смешанный банкет, в процессе которого используют формы обслуживания, характерные для приема-коктейля и приема-фуршета. Для организации такого банкета необходимы два банкетных зала, каждый из которых может вместить полностью всех приглашенных. Первый из них предназначен для встречи и сбора прибывших гостей. Он оформляется как зал для банкета-коктейля. В другом зале оформляют один или несколько больших столов, которые сервируют и оформляют, как фуршетный стол, за исключением напитков и посуды для них. На этом столе должен быть широкий ассортимент холодных, горячих, десертных блюд, фруктов и т. п. Кроме закусочного стола, в этом зале, как и в первом, необходимо поставить несколько маленьких столов, на которые кладут сигареты, спички, ставят пепельницы, бумажные салфетки.

Для напитков, как и при организации банкета-коктейля, устраивают один или несколько буфетов-баров. Они могут быть в зале или в подсобном помещении.

В первом зале собираются гости. Здесь их обслуживают официанты, предлагая напитки, налитые в рюмки, бокалы, стаканы в буфете-баре, а также уложенные на блюда канапе, сэндвичи, расстегаи, пирожки, тарталетки, волованы и т. п. Методы, техника и организация обслуживания в этом зале те же, что и на банкете-коктейле.

Обслуживание в первом зале продолжается 30-45 мин, после чего устроитель банкета приглашает гостей перейти во второй зал к закусочному столу.

Ко времени перехода в этот зал гостей стол должен быть полностью подготовлен: поставлены холодные закуски, десертные блюда, фрукты, соусы, специи, хлеб, разложены приборы для раскладывания. Тарелки и приборы на этот стол не ставят. Для напитков готовят буфет-бар. Он может располагаться вне зала, а при необходимости и в зале, и в подсобном помещении.

Как только гостей пригласили во второй зал, официанты переходят туда же. Одни официанты предлагают напитки, подготовленные в буфете-баре, другие подают тарелки и приборы для еды, помогают взять закуски со стола. Позднее убирают со стола и уносят из зала использованные тарелки, приборы, освобожденные блюда, а также пополняют запас чистых приборов и посуды. В конце обслуживания может быть подан кофе.

При отсутствии двух залов банкет коктейль-фуршет организуется в одном помещении. В этом случае в зале подготавливают фуршетный стол с закусками и буфет-бар для отпуска напитков в обнос, затем гостей приглашают к столу.

7.8. Банкет-чай.

Назначение, особенности подготовки и проведения

Банкет-чай организуется женщиной для женщин, но не исключена возможность приглашения и мужчин. Количество гостей на таких банкетах невелико. Время проведения чаще всего от 16 до 18 ч, продолжительность - не более 2 ч.

Мебель, рекомендуемая для банкета-чая: небольшие круглые или овальные столы (при отсутствии их можно использовать и столы квадратной или прямоугольной формы), стулья, кресла, полукресла, диваны. Стол ставят в центре зала или у стен под светильниками (бра), размещают их так, чтобы оставалось достаточно места для прохода гостей и официантов. Скатерти и салфетки цветные, нежных оттенков. Если количество гостей более 8 человек, можно накрыть несколько отдельных столиков (по 4-10 человек за каждым). Для удобства работы официантов ставят подсобные столы.

К чайному столу могут быть поданы сладкие блюда (блинчики с яблоками, вареньем; яблоки в тесте, взбитые сливки, мороженое, суфле, самбуки, муссы, желе и т.д.), пироги, торты, пирожные, кексы, печенье, конфеты, варенье, ягоды, фрукты.

Для сервировки чайного стола используются: десертные тарелки, десертные приборы, фруктовые приборы, рюмки, бокалы для шампанского, фужеры, чашки чайные и кофейные, сахарницы и щипцы для сахара, лоточки для лимона, розетки для варенья, вазы для фруктов, вазы кондитерские, приборы для раскладки.

Возможны различные способы сервировки чайного стола в зависимости от того, есть ли в меню банкета сладкое блюдо и как оно будет подано. При подаче сладкого блюда стол сервируется десертными тарелками для каждого гостя, за ней рюмка для вина, коньяка, ликера, если они включены в меню; справа от тарелки кладут десертную ложку или нож (в зависимости от сладкого блюда), слева - десертную вилку, за тарелкой параллельно кромке стола кладут фруктовые приборы. На десертные тарелки или слева от них кладут салфетки, сложенные валиком, треугольником, конвертиком и т. д. Такая сервировка стола обусловлена тем, что некоторые сладкие блюда - суфле, яблоки, запеченные в тесте, кремы и т. д. - не ставятся на стол, а подаются официантами, или тем, что десертные блюда в меню вообще не включены.

При подаче сладкого блюда в креманках место на столе против каждого гостя, предназначенное для этого блюда, при сервировке оставляют свободным. Десертную тарелку с приборами ставят слева от гостя на 15-20 см от края стола (как пирожковую). Салфетку кладут также слева от гостя перед десертной тарелкой или на нее. Остальные предметы сервировки те же, что и в первом варианте.

Тарелки для фруктов могут быть поставлены на стол стопками по 4-6 шт. в местах, удобных для гостей; их можно подавать и при обслуживании. На стол ставят предусмотренные меню конфеты в вазе, вазу с пирожными, фруктами. Если в меню банкета есть варенье, на столе должны быть стопки розеток по 4-6 шт. Сливки, молоко, лимон ставят перед подачей горячих напитков. Фужерами для воды, как правило, чайный стол не сервируют, и воду подают официанты или ставят в бутылках на отдельном столе и там же фужеры на виду гостей.

Украшением стола является самовар, который ставят на основной стол слева от хозяйки или на подсобный стол, подставленный к основному слева от хозяйки. Фарфоровый чайник с заваркой и чашки ставят около самовара.

Официанты приглашают гостей к накрытому столу и помогают им сесть. Когда гости разместились за столом, официанты предлагают им сладкие блюда и вина. Вина наливают справа от гостя. Обслуживание начинают с почетных гостей, затем обслуживаются старшие по возрасту и далее остальные гости. Десертное блюдо в креманке подается на подставной тарелке, с десертной ложкой ручкой вправо. Блюдо ставят перед гостем с правой стороны правой рукой. Затем готовят к подаче горячие напитки. Со стола убираются использованная посуда и приборы, перед каждым гостем ставят чистую тарелку с приборами, приносят сливки, молоко, лимон. Чашки с горячими напитками на блюдцах ставят на стол справа от десертных тарелок. Чашку ставят на блюдце ручкой влево, чайную лож-

ку - ручкой вправо.

Чашку кофе гостям можно предложить с подноса, предварительно наполнив ее из кофейника. Чай на столе доливать не рекомендуется. При желании гостя выпить другую чашку чая можно налить его на подсобном столе в ту же чашку, если в ней нет лимона. Чай из самовара наливает хозяйка, официант в этом случае помогает в подаче чая гостям, сидящим вдали от нее, а также подносит чистые чашки и чайник с заваркой. По просьбе хозяйки официант может наливать чай из самовара и предлагать его гостям.

Тема 8. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ВИДЫ УСЛУГ И ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

8.1. Обслуживание по типу «шведский стол»

Организация питания по типу «шведский стол» заключается прежде всего в ускорении обслуживания потребителей, что увеличивает пропускную способность торгового зала, требует меньшей численности квалифицированного персонала и т.д. Такая форма обслуживания применяется в ресторанах, где завтраками, обедами и ужинами постоянно пользуется большое количество посетителей.

Особых требований к торговым залам для организации обслуживания посетителей по этому методу не существует. Торговые залы должны быть светлыми, хорошо вентилируемыми и достаточно свободными для создания посетителям необходимых удобств.

В зависимости от размера площади обеденного стола, его конфигурации и расположения дверей, окон, колонн и т. п., а также от предполагаемого числа посетителей, которые могут прийти одновременно, в зале устанавливают одну или две раздаточные линии.

Раздаточные устанавливают на расстоянии 1-1,5 м от стен, причем учитывается необходимость исключения встречных потоков посетителей. На остальной свободной площади зала расставляют столы, стулья. Их накрывают белыми или цветными скатертями. Если крышки столов имеют гигиеническое покрытие, накрывать их скатертями не обязательно.

Зарубежной промышленностью выпускается оборудование для этой формы обслуживания. Это передвижное оборудование с лампами для освещения и подогрева блюд, набором емкостей (лотков, контейнеров) для хранения пищи; для холодных блюд устанавливают охлаждающие секции. Ассортимент продукции можно предложить следующей:

Завтрак - масло, колбаса, ветчина, сыр, салаты, овощи, блинчики, сырники, каши; мясные, овощные, молочные, яичные блюда; кисломолочная продукция; различные соки; мучные кондитерские изделия.

Обед - разнообразные салаты из свежих овощей, винегрет, сельдь, рыба под маринадом, масло, сыр, сметана; из первых блюд - бульон с гренками, пирожками; суп-пюре, борщи и др.; из вторых блюд - рыба жареная, мясо отварное, голубцы, котлеты картофельные, морковные; гарниры - картофель жареный, каши рассыпчатые, капуста тушеная; на десерт - компот, кисель, желе и горячие напитки (кофе, чай).

Ужин - масло, сыр, ростбиф, буженина; кисломолочная продукция; горячие блюда из рыбы, натурального мяса; овощи тушеные; запеканки, блюда из творога, выпечка в ассортименте, чай, фрукты, соки.

Важно, чтобы ассортимент блюд и напитков был разнообразным. Потребитель должен иметь возможность попробовать понемногу несколько блюд - это одно из преимуществ «шведского стола». Ассортимент продукции необходимо менять по дням недели.

Посетители, прежде чем войти в зал, предварительно оплачивают стоимость разового питания. Для организации групп посетителей стоимость питания может быть оплачена предварительно по безналичному расчету, а каждому посетителю выдается талон-пропуск для отдельного приема пищи. Возле кассы вывешивается меню. При входе в зал

посетители отдают чек или талон контролеру и направляются к раздаточной. Посетители выбирают блюда, кладут на тарелки и садятся за стол. В зале находятся официанты, которые сервируют столы, убирают использованную посуду. По просьбе потребителей официанты могут обслужить их за столом - с учетом возраста, физических недостатков и других причин. Здесь же, в зале, может быть организована продажа напитков, табачных изделий за наличный расчет через небольшой бар или с помощью специальных тележек.

Обслуживание по типу «шведский стол» возможно и без специального оборудования. Для этого сервируют столы по типу «фуршет», на которые ставят блюда с закусками, бутербродами, соки, фрукты, кисломолочную продукцию в мелкой расфасовке, минеральную воду, мучные кондитерские изделия, хлеб, фрукты, кофе в термосах, тарелки стопками, столовые приборы. В тех случаях, когда для «шведского стола» предназначено постоянное помещение, следует устанавливать экспресс-кофеварку. На столах у стен ставят электрические самовары и сервируют столы для чая. При наличии специального оборудования «шведский стол» организуют к завтраку, обеду, ужину, а при наличии фуршетного стола - только к завтраку.

Повара-раздатчики постоянно находятся у раздаточных секций. Повара обязаны поддерживать правильную выкладку продуктов, вовремя делать заказ на производство на блюда, которые пользуются спросом, не допускать перебоев их на раздаче. Продукцию повара-раздатчики получают с производства по заборному листу.

8.2. Услуги по организации питания участников съездов, конференций, фестивалей, форумов, совещаний

Участников съездов, форумов, совещаний, проживающих в гостинице, обеспечивают трехразовым питанием - завтраком, обедом, ужином. Обеды и ужины могут быть организованы в других ресторанах. Для своевременной организации питания администрация ресторана должна быть заранее уведомлена о сроках и режиме работы съезда (конференции и др.), численности участников. Определяется время посещения ресторана, стоимость дневного рациона и порядок расчета. Меню для участников таких мероприятий составляется заранее и согласовывается с заказчиком, могут быть предложены варианты комплексных завтраков, обедов, ужинов.

Необходимость одновременного обслуживания большого количества людей, располагающих небольшим отрезком времени, требует быстроты и четкости работы официантов. С этой целью уточняется график выхода на работу официантов, с тем чтобы обеспечить максимальное присутствие большинства работников в период завтрака, обеда. Численность обслуживающего персонала рассчитывают исходя из нормы обслуживания: один официант может обслужить одновременно не более восьми потребителей. Для сбора посуды выделяют подсобных работников, предоставив возможность официантам заниматься только подачей блюд и расчетом с гостями.

Для ускорения обслуживания столы сервируют заранее. К завтраку, например, в соответствии с меню ставят чашки для чая или кофе, подставки для яиц, розетки с джемом, сахар, молочнокислые продукты. Для ускорения обслуживания на стол можно подавать чай в чайниках, кофе в кофейниках, чтобы гости могли налить напитки сами. Хлеб также нарезают заранее и укладывают на тарелки или в хлебницы, ставят на столы и накрывают салфетками.

Заранее сервируют столы и к обеду. На столы ставят бутылки (охлажденные и протертые) с минеральной, фруктовой водой, фрукты, хлеб, закуски на тарелках или в салатниках, сладкие блюда (компот, кисель, мусс, желе).

Ускорению обслуживания способствует устройство дополнительных раздач в зале. Это могут быть мармиты для первых блюд, охлаждаемые витрины для напитков.

Питание участников может быть организовано по наличному и безналичному расчету (талонам). Официант сдает кассиру талон как деньги. С кухней и буфетами официант рассчитывается за отпущенные блюда кассовыми чеками. Если питание организуется за

наличный расчет, то официант производит расчет в обычном порядке, т. е. представляет счет и получает деньги.

В перерывах между заседаниями может работать буфет-фуршет, организуемый по месту проведения заседаний.

В зависимости от числа участников, площади и формы помещения ставят один или несколько столов длиной 2-6 м, используя фуршетные столы. При отсутствии их, столы составляют из квадратных или прямоугольных столов. Столы накрывают скатертями, как на банкет-фуршет. На столы выставляют холодные закуски небольшими порциями (в салатниках); хлеб; на больших блюдах - порционированные гастрономические изделия, бутерброды; вазах - фрукты, пирожные, пирожки. На торцах столов ставят термосы с кофе, бульонами, чашки для бульона и кофе, кувшины с соком.

Возле фуршетных столов на подсобных столиках размещают закусочные и пирожковые тарелки, закусочные вилки и ножи группами, фужеры, стаканы. Небольшими стопками кладут бумажные салфетки.

Каждый стол обслуживают не менее трех официантов: один следит за пополнением продукции, второй убирает использованную посуду, третий производит расчет.

Для ускорения обслуживания практикуют организацию отдельных столов по отпуску бульонов и пирожков, продажу горячих сосисок, горячих закусок в однопорционных сковородках, кокотницах. В этих случаях пищу отпускает повар, а расчет за питание производит официант. Дополнительно организуют чайные столы, продажу мороженого.

Питание спортсменов - участников соревнований организуется по безналичному расчету (талонам), как правило, по месту проживания в залах, где установлены линии самообслуживания. Питание зрителей спортивных мероприятий организуют в буфетах и кафетериях, через широко организованную мелкорозничную сеть по продаже бутербродов, булочек, кондитерских изделий, горячих сосисок и напитков.

8.3. Услуги по организации питания в гостиницах

При гостиницах организуются предприятия общественного питания для обслуживания проживающих в них гостей.

В городских гостиницах работают рестораны, бары, буфеты, а в гостиницах при аэропортах, железнодорожных, морских, речных вокзалах - кафе, закусочные, буфеты.

Строительными нормами и правилами предусмотрено, что в гостиницах количество мест в ресторане, кафе должно соответствовать вместимости гостиницы, а число мест в буфетах составлять не менее 10% вместимости гостиницы.

Предприятия общественного питания при гостиницах должны открываться не позднее 8 ч, чтобы проживающие в ней могли получить завтрак. В каждом конкретном случае решается вопрос о необходимости открытия в утренние часы ресторана полностью или частично (одного зала или нескольких столиков). Если в гостинице несколько буфетов, то часы работы их устанавливают индивидуально, а перерывы не должны совпадать.

В ресторанах при гостинице в утренние часы, как правило, предлагают неширокий ассортимент блюд несложного приготовления, можно также организовать обслуживание комплексными завтраками. На завтрак предлагают кисломолочную продукцию, яйца, масло, колбасу, сыр и другую гастрономическую продукцию, салаты, соки, блюда из яиц, каши, сосиски, горячие напитки. Если в меню имеются скомпонованные завтраки, то блюда, входящие в их состав, не должны повторяться в течение недели.

Порядок обслуживания в ресторанах при гостинице такой же, как и в других ресторанах.

Позтажные буфеты, как правило, начинают работу с 7 ч утра и заканчивают в 22-23 ч с перерывом. Для каждого позтажного буфета устанавливают ассортимент блюд и напитков. Он не должен быть широким, но быть разнообразным по дням недели.

Каждый буфет состоит из зала, подсобного помещения и моечной столовой посуды. Позтажные буфеты оборудуются прилавком, пристенной витриной для выкладки то-

варов, охлаждаемой витриной, для приготовления кофе - эспрессо-кофеваркой. В торговом зале устанавливают несколько столиков со стульями или высокие столы. Подсобное помещение оборудуется электроплитой, электрокипятильником, холодильным шкафом. В штат работников входит буфетчик, уборщица (она же моет посуду), а в некоторых случаях - повар. Работает буфет по методу самообслуживания.

В крупных гостиницах могут на этажах организовываться кафетерии с линией самообслуживания, состоящей из охлаждаемого прилавка для холодной, кисломолочной продукции и прилавка для отпуска горячих блюд. Часть готовой продукции буфет получает с кухни ресторана, часть блюд готовится на месте: варка сосисок, яиц, приготовление яичницы, бутербродов и т.д.

Обслуживание в номерах ведется по заказам проживающих в гостиницах за дополнительную оплату.

Прием заказов на обслуживание в номерах может производиться:

- в поэтажных буфетах, где устанавливается телефон или оборудуется сигнализация для вызова в номер дежурного официанта;
- непосредственно в ресторанах через дежурного администратора или метрдотеля (по телефону или лично);
- в специальных диспетчерских пунктах по обслуживанию в номерах.

Выбор формы приема заказа зависит от местных условий (вместимость гостиницы, расположение номеров, связь с этажами).

В зависимости от расположения номеров, возможностей быстрой связи с этажами могут выделяться специальные помещения для официантов, обслуживающих в номерах гостиницы. Помещение оборудуют шкафами или сервантами для хранения запаса посуды, столовых приборов, белья, производственными столами, электрокипятильниками, настольными электроплитами, на которых варят яйца, готовят яичницу. Холодильные шкафы служат для хранения минеральной и фруктовой воды, соков, молочнокислой продукции.

Прием заказов в небольших гостиницах чаще всего производится непосредственно в ресторане, заказы принимает метрдотель или администратор; в крупных гостиницах в ресторанах организуют специальные диспетчерские пункты, где дежурят официанты. В этом случае посуду, приборы, белье для сервировки официанты подбирают в сервизной, холодные закуски, горячие блюда подают из кухни, кондитерские изделия и другие покупные товары - из буфета ресторана.

Заказы фиксируются в книге предварительных заказов.

При вызове по телефону или путем сигнализации дежурный, взяв меню, приходит в номер, помогает в выборе блюд и напитков, уточняет время обслуживания, принимает заказ. Затем передает заказ на кухню, в буфет ресторана.

Санитарно-гигиенические правила требуют, чтобы блюда и продукты подавали в номера в посуде с крышкой или накрытой салфеткой. Для доставки продукции используют тележки небольших размеров, которые входят в кабину лифта.

Начиная обслуживание, официант приносит в номер посуду, скатерть, салфетки, минеральную воду, фрукты; сервирует стол. Затем приносит или привозит блюда в порядке, принятом при обслуживании. По желанию заказчика официант обслуживает его в номере (раскладывает блюда в тарелки, наливает напитки) или уходит, возвращаясь в установленное время или по вызову для уборки посуды и расчета.

Процесс обслуживания проходит наиболее эффективно в тех случаях, когда эту работу выполняют два официанта. При этом один подбирает предметы сервировки, получает и доставляет заказ, другой сервирует стол и обслуживает гостей.

8.4. Услуги по организации питания пассажиров железнодорожного транспорта

Обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте осуществляется на вокзалах, станциях, перронах, в поездах.

На вокзалах, станциях, перронах пассажиров обслуживают в ресторанах, кафе, буфетах, а также в узкоспециализированных предприятиях (пельменных, сосисочных, вареничных и т. д.), которые работают по методу самообслуживания. Для ускорения обслуживания в ресторанах организуют фуршетные, чайные столы, столы для обслуживания комплексными обедами. Фуршетные столы длиной 3-4 м заблаговременно сервируют столовыми приборами, ставят хлеб, рыбные, мясные, овощные, холодные блюда, бутерброды, кулинарные изделия, фруктовую и минеральную воду, кисломолочные продукты. Пассажир, подойдя к столу, выбирает холодные блюда, напитки. Стол обслуживается официантом, который и производит расчет.

На чайный стол длиной 2-3 м выставляют чайную посуду, тарелки, бутерброды, мучные кондитерские и кулинарные изделия, сахар, конфеты и т.д. На подсобном столе или непосредственно на чайном столе устанавливают электрический самовар на 8-10 человек. Обслуживают стол официанты.

На столах, предназначенных для обслуживания комплексными обедами, заранее ставят холодные закуски, сладкие блюда, раскладывают столовые приборы. Официанты подают первые и вторые горячие блюда, производят расчет. При такой организации обслуживания пассажиры затрачивают на питание 8-10 мин.

В ресторанах на железнодорожных станциях может применяться комбинированный метод обслуживания, когда наряду с обслуживанием официантами применяется и самообслуживание. Для этого там, где имеется возможность, вдоль стены, прилегающей к кухне, устанавливают линию самообслуживания, состоящую из отдельных секций для холодных блюд, напитков, кисломолочной продукции (охлаждаемый прилавок), секций с подогревом для порционирования, отпуска горячих блюд. Узел расчета находится в конце линии. Комбинированный метод применяют в утреннее и дневное время.

В буфетах на вокзалах и станциях реализуют, как правило, горячие напитки, холодные закуски несложного приготовления, бутерброды, мучные изделия, фруктовую и минеральную воду, кисломолочные продукты, яйца вареные, дорожные наборы и др. На перроне в киосках, на лотках реализуют пирожки с различными фаршами, булочки, бутерброды, холодные напитки в бутылках; с передвижных мармитных тележек с подогревом - горячие сосиски, сардельки, кофе.

При следовании поезда около суток и больше в его состав включается вагон-ресторан, при следовании поезда менее суток - вагон с купе-буфетом.

Вагон-ресторан имеет кухню, моечное отделение, салоны, раздаточную. В кухне расположены плита, холодильный шкаф, две моечные ванны с подводом холодной и горячей воды, разделочные столы с охлаждаемыми шкафами, стол для универсального привода, раздаточный прилавок. Вагон-ресторан имеет два салона, в них установлены двенадцать откидных столиков на 48 мест со стульями, стол для кассового аппарата. В одном из салонов оборудован буфет с витринами.

Как правило, в обычных поездах дальнего следования один вагон-ресторан. Рейсовая бригада состоит из девяти человек: директора, завпроизводством, повара, двух кухонных работников, мойщика посуды, трех официантов, в том числе одного официант-разносчика. На длительных маршрутах (более 3 суток) в состав бригады дополнительно включаются повар и официант-разносчик. Члены рейсовой бригады должны иметь удостоверение личности и медицинские книжки, а директора, завпроизводством, кухонные работники, кроме того, и удостоверение на право эксплуатации вагонного оборудования.

Официанты и официанты-разносчики непосредственно подчиняются директору вагона-ресторана. Основной обязанностью официантов является обслуживание в салоне, разноска продукции по вагонам, но кроме этого они участвуют в погрузке и размещении товаров, уборке помещений. До открытия ресторана официанты производят влажную уборку, покрывают обеденные столы скатертями. На столы с гигиеническими покрытиями

стелют льняные салфетки. Спуск скатертей должен быть одинаковым со всех сторон. Вагоны-рестораны должны быть обеспечены столовым бельем: скатертями, салфетками, ручниками, полотенцами. Применяется предварительная сервировка столов. На стол ставят четыре пирожковые тарелки, четыре фужера, специи (соль, перец); вазу с бумажными салфетками ставят рядом с предохранительными гнездами (отверстиями) для бутылок с напитками (соками, фруктовой, минеральной водой), на стол ставят также вазу с цветами. На край стола кладут меню. Предварительно сервировать столы рюмками и столовыми приборами не рекомендуется. Их подают во время обслуживания в зависимости от заказанных блюд и напитков.

При обслуживании официанты обязаны соблюдать установленный порядок оформления заказа, подачи блюд, расчета с посетителями. Вагоны-рестораны поездов, находящихся в пути не более суток, обслуживают пассажиров, как правило, по сокращенному постоянно действующему меню без первых блюд. Это позволяет работникам кухни планомерно строить свою работу. Если поезд находится в пути более суток, то в меню должны включаться первые блюда. В вагонах-ресторанах поездов, маршрут которых продолжается более двух суток, используют меню, изменяющееся по дням недели.

Директор вагона-ресторана является организатором и распорядителем всей работы по обслуживанию посетителей.

В связи с ограниченными возможностями залов вагонов-ресторанов особое значение в поездах приобретает организация обслуживания пассажиров непосредственно в вагонах через официантов-разносчиков. Распространен прием заказов от пассажиров на доставку в купе комплексных обедов, кисломолочной продукции и др. Значительно облегчает труд официантов-разносчиков развозная двухъярусная трехколесная тележка.

Работа вагонов-ресторанов во многом зависит от правильной организации их снабжения пищевыми продуктами. Снабжение ведется на базах по месту приписки и в пути следования на промежуточных станциях по предварительным заявкам директоров вагонов-ресторанов в соответствии с заключенными договорами. Директор вагона-ресторана не позднее чем за 12 часов до прибытия поезда в пункт снабжения направляет на базу телеграфную заявку, на основании которой подбирают и комплектуют товары. Ко времени прибытия поезда работник базы подвозит продукты в специальных контейнерах на автокарах или тележках к вагону-ресторану. Работа баз организуется круглосуточно. Там, где базы отсутствуют, снабжение осуществляет дорожный ресторан.

Купе-буфеты оборудуют буфетной стойкой, шкафом-витриной, кофеваркой, производственным столом, моечной ванной, холодильным шкафом.

В купе-буфете бригада состоит из трех человек: заведующего и двух официантов-разносчиков. Через купе-буфеты реализуют ограниченный ассортимент продукции, в том числе бутерброды, кисломолочную продукцию, жареные котлеты, кур, горячие сосиски (сардельки), безалкогольные напитки, кофе, фрукты, соки, хлебобулочные изделия.

8.5. Услуги по организации питания в аэропорту и на борту самолета

Питание пассажиров в аэропортах осуществляется в предприятиях общественного питания, расположенных при аэровокзалах и гостиницах аэропортов. Типы предприятий и количество мест в них определяются пассажиропотоком на аэровокзалах. Нормами проектирования на внутренних линиях гражданской авиации на аэровокзалах с пассажиропотоком от 30 до 400 человек в час предусматриваются кафе и буфеты, а с пассажиропотоком более 400 человек - рестораны, кафе, буфеты.

Учитывая ограниченность времени у пассажиров авиации, все предприятия общественного питания, кроме ресторанов, работают по методу самообслуживания, в том числе организуются буфеты по продаже пирожков, булочек, бутербродов, кисломолочной продукции, мучных кондитерских изделий и горячих напитков, соков, фруктовой, минеральной воды.

Рестораны в аэропорту должны работать утром для обслуживания завтраками, в

обеденное время для ускорения обслуживания могут предлагаться комплексные обеды.

На самолетах при рейсах продолжительностью свыше 4 ч пассажирам предоставляется одноразовое горячее питание, а на самолетах, находящихся в полете более 6 ч, - двухразовое.

Пассажирам всех рейсов в пути следования предлагаются прохладительные напитки.

Бортовое питание готовится рестораном и подается пассажирам бортпроводниками самолетов за счет аэропортов в виде рационов: горячий завтрак (ужин), холодный завтрак (ужин), консервированный завтрак (ужин), чай и прохладительные напитки.

При ресторане организуется цех бортового питания, оснащенный необходимым оборудованием для механизации процессов приготовления, комплектования и отпуска на самолеты рационов бортового питания.

Аэропорты обеспечивают рестораны съемным самолетным оборудованием, бортовой посудой, столовыми приборами, контейнерами и другим инвентарем, необходимым для комплектования и доставки на самолеты бортового питания. Мытье съемного оборудования и бортовой посуды производится в моечных отделениях цехов бортового питания. Транспортировка питания и оборудования на самолеты, а также снятие с самолета производится с помощью автолифтов.

Приготовление и отпуск бортового питания на самолеты производится по заявкам специальной службы аэропортов. В день вылета служба передает ресторанам заказы-требования на отпуск и питание на каждый рейс отдельно за 3 часа.

В заказах-требованиях указывают виды рационов питания, количество пассажиров и экипажа, номера рейсов. Рестораны готовят, комплектуют и отпускают на самолеты питание в соответствии с заказами службы аэропорта.

На поднос ставят блюдо с соответствующей посудой, а также продукты, не требующие подогрева или охлаждения (холодные закуски, булочно-кондитерские изделия, хлеб, чай или кофе, сахар, специи в индивидуальной упаковке), и помещают в контейнер (на 10 подносов в каждом). Столовые приборы (вилка, нож, чайная ложка), упакованные в целлофановые, полиэтиленовые пакеты, закладывают в коробку и также помещают в контейнер. Кипяток для приготовления на самолетах чая или кофе заливают в электрокипятильники. Пищу, которая требует разогрева, закладывают в специальные сотейники.

Каждый контейнер пломбируют, на пломбу навешивают ярлык с указанием вида рациона, количества порций, срока реализации, даты, номера рейса. На ярлыке должен быть штамп ресторана и подпись укладчика.

8.6. Услуги по организации питания автопассажиров и на водном транспорте

Пассажирские *автостанции* предназначены для пассажиров на конечных и транзитных остановочных пунктах междугородных и пригородных маршрутов, их классифицируют по вместимости людей - на 25, 50, 75 человек.

Автовокзал предназначен для обслуживания на конечных и промежуточных пунктах междугородных и пригородных автобусов. Автовокзалы классифицируются по вместимости людей - на 100, 200, 300, 500, 700, 1000 и более человек.

Для обслуживания питанием пассажиров на автостанции предусматривают буфеты на 12, 16, 24 и 36 мест; на автовокзалах - кафе от 15 до 100 мест. На автовокзалах большой вместимости, строящихся по индивидуальному проекту, предусматривают рестораны. Режим работы кафе и буфетов определяется режимом работы автовокзала или автостанции и может быть круглосуточным. В ассортименте буфетов - закуски, бутерброды, кисломолочная продукция, выпечка, мучные кондитерские изделия, горячие сосиски, яичница, кофе, чай. В ассортименте кафе могут быть также бульоны, вторые блюда несложного приготовления, сладкие блюда, кондитерские изделия, кофе. Ассортимент блюд ресторана при автовокзале должен соответствовать данному типу предприятия. В период массовых перевозок на автостанциях и автовокзалах открывают дополнительную мелко-

розничную сеть (киоски, палатки), а также организуют торговлю с тележек продукцией собственного производства.

Обслуживание на водном транспорте

Обслуживание питанием пассажиров водного транспорта ведется в ресторанах, кафе, буфетах, через киоски, павильоны и розничную сеть, расположенных в морских и речных портах, на теплоходах, судах.

Рестораны теплоходов имеют 150-200 мест, буфет, бары, киоски по продаже сувениров. На судах, в том числе скоростных, имеются буфеты.

В ресторанах на теплоходах распространены продажа абонементных талонов на питание, розничная торговля мучными кондитерскими изделиями, напитками, обслуживание в каютах.

Режим работы предприятий общественного питания на берегу должен соответствовать режиму работы водного транспорта.

8.7. Организация обслуживания в местах массового отдыха

Для ежедневного отдыха служат, как правило, районные парки, скверы, общегородские зоны отдыха. В воскресные и праздничные дни население в зависимости от сезона отдыхает на пляжах, выставках, в спортивных комплексах, общегородских зонах отдыха. Во время отдыха возникает большой спрос отдыхающих на услуги предприятий общественного питания.

В местах отдыха предусматривается стационарная и сезонная сеть кафе, ресторанов, закусок. Основную часть сети составляют узкоспециализированные предприятия самообслуживания (пирожковые, пельменные, сосисочные, блинные и др.) и мелкорозничная сеть (киоски, палатки по продаже пирожков, булочек, бутербродов, напитков, кондитерских изделий).

Для удовлетворения спроса отдыхающих на продукцию общественного питания в зонах массового отдыха организуют также разносную торговлю и обслуживание через выездные буфеты. В этой сети используют посуду одноразового пользования.

Для обслуживания большого количества людей за короткое время в антрактах в театрах применяют метод комбинированного обслуживания. Организуется несколько буфетов, в том числе по продаже кофе, чая, выпечки, кондитерских изделий, бутербродов, мороженого, соков, воды. Одновременно в зале буфета на столах выставляют пирожные, бутерброды, выпечку, фрукты, минеральную, фруктовую воду, соки, пиво, стопки пирожковых тарелок, группами фужеры или стаканы. Потребители выбирают выставленную продукцию, официанты открывают для них бутылки с напитками и производят расчет. Во время спектакля зал подготавливают к следующему потоку потребителей.

8.8. Организация форм ускоренного обслуживания

Для сокращения времени на обед в ресторанах в дневное время рекомендуется реализация комплексных обедов, состоящих из холодного, первого блюда (полпорции), второго и сладкого блюда. При необходимости для экспресс-обедов в общем зале выделяют отдельные столы или отдельные залы. Такие залы называют «залы-экспресс».

В ресторанах, реализующих обеды в дневное время, упрощается сервировка столов. На столы кладут столовые приборы (вилку, нож, ложку), ставят специи, вазочки с бумажными салфетками. Каждый официант в зале экспресс-обедов одновременно обслуживает 4-5 четырехместных столов. По возможности на столы выставляют холодные закуски, сладкие блюда, которые официанты заранее в подотчет получают с производства. Пока потребители едят холодные закуски, официанты приносят супы в многопорционной посуде и разливают их на подсобном столике. Хлеб подается индивидуально каждому посетителю. Вторые блюда могут приносить из кухни уже порционированными в мелкие столовые тарелки или в многопорционной посуде и порционируют их в подогретые тарелки на

подсобном столике. Если при входе в зал не устанавливают кассу, то рассчитывается с потребителем официант.

Кроме залов-экспрессов в ресторанах могут организовывать столы-экспрессы. Наиболее распространены такие столы в ресторанах при гостиницах, на железнодорожных станциях, в аэропортах. В залах подготавливают фуршетные столы на 20-30 мест, на которые ставят холодные закуски, сладкие блюда, кисломолочные продукты, выпечку, пирожные. Посетители выбирают выставленную продукцию, а официанты подают первые и вторые блюда. Расчет с потребителями производится в установленном порядке.

В ресторанах при гостиницах организуется обслуживание по типу «шведский стол».

В ресторанах применяются также дополнительные прогрессивные формы обслуживания:

- бизнес-ланч - обед для деловых людей в будние дни с 12 до 16 ч по более низким ценам; составляется отдельное меню, выбор блюд должен быть достаточным:
 - холодные закуски - 4-5 наименований;
 - первые блюда - 2-3;
 - вторые блюда - 3-4;
 - 1-2 блюда дня от шефа;
 - десерт - 2-3;
 - горячие напитки (кофе, чай);
- воскресный бранч - обслуживание по типу «шведский стол»; широкий ассортимент блюд; отдельно организуют чайный, десертный «шведские столы», в стоимость «шведского стола» включается стоимость бокала вина или шампанского; бранчи могут быть тематическими - охотничий, национальные и т. п.;
- кофе-брейк или кофе-пауза - для участников совещаний, конференций; организуются фуршетные столы; в ассортименте пирожки, пирожные, печенье, бутерброды-канапе, лимон, кофе, чай, минеральная вода.

8.9. Особенности обслуживания тематических мероприятий, свадеб

Проведение каждого праздничного вечера подчиняется определенной теме, в соответствии с которой оформляют зал, разрабатывают меню, сервируют стол, составляют программу музыкального выступления.

Ресторан должен заранее рекламировать проводимые мероприятия, посвященные праздничным датам или профессиональным праздникам, проведение свадеб, давать рекламные объявления в газетах, по радио, телевидению о порядке проведения мероприятий, приобретении билетов, стоимости праздничного ужина.

В процессе подготовки составляют схему расстановки столов, разрабатывают меню.

При продаже пригласительных билетов клиентов знакомят с меню и планом зала. В пригласительном билете указывают наименование ресторана, адрес, дату и время сбора гостей, номер столика, программу торжества. Меню может быть вложено в пригласительный билет.

В ресторане для обслуживания свадебных торжеств выделяют специальные помещения. Лучше, когда их два: одно - для встречи и сбора гостей, а затем для танцев; другое - для банкетного стола. При наличии только одного зала банкетный стол ставят так, чтобы у входной двери в зале было место для встречи, сбора и танцев гостей. Для свадебных банкетов рекомендуется иметь специально оформленные обложки для меню. В обложку вкладывают меню, напечатанное на бланке без указания стоимости блюд, изделий, напитков. Порядок оформления заказа на свадебный банкет такой же, как и на другие. Дополнительно у заказчика выясняют:

- особенности обслуживания с учетом национальных традиций;
- где выделить место для подарков;

- время подачи горячих блюд и перерывов;
- нужно ли отдельно организовывать чайный стол и др.

Для того чтобы отпраздновать свадьбу весело, с соблюдением принятых в народе обычаев, ритуалов, необходимо заранее составить план организации обслуживания.

Подготовка к проведению и обслуживанию свадебного банкета такие же, как и при банкете за столом с частичным обслуживанием официантами. Количество официантов определяется из расчета одного официанта на 9-12 приглашенных.

Отличительной особенностью свадебного банкета является его продолжительность по времени (5-6 ч). Поэтому в меню рекомендуется включать в широкий ассортимент холодные закуски, фрукты, кондитерские изделия. Горячие блюда включают одно-два наименования. Для обеспечения более широкого ассортимента блюд целесообразно предусматривать для каждого участника банкета закуски и салаты по 1/2 и 1/4 порции.

Метрдотель или другое ответственное лицо проводит инструктаж официантов, распределяет между ними обязанности, определяет сектор каждого, объясняет последовательность и время подачи блюд, шампанского и т.д.

Общая длина столов определяется из расчета 60-80 см на одного гостя и 1 м на каждого молодожена. При количестве гостей до 24 столы ставят в одну линию, при большем количестве - буквами Т, П, Ш. Ширина банкетного стола 1,2-1,5 м при двусторонней рассадке гостей и 0,7 м - при односторонней. Расстановка столов зависит от площади, формы зала. При расстановке мебели предусматривают проходы для официантов и гостей шириной не менее 1,2 м.

Для жениха и невесты отводят почетные места в середине стола. С них и начинают сервировку банкетного стола. Расставляют закусочные тарелки, потом пирожковые, раскладывают приборы, ставят фужеры, рюмки, салфетки, специи, цветы. При сервировке необходимо отличить места молодоженов. Под закусочные тарелки, например, можно поставить мелкие столовые тарелки; фужер и бокал поставить другой формы или цвета, по-другому, чем для других гостей, складывают салфетки; на стол можно положить сувенир; места для молодоженов могут быть украшены живыми цветами.

Блюда с закусками ставят под углом к оси стола, параллельно друг другу в один или два ряда. Блюда с одной и той же закуской повторяют через 4-5 мест. По оси стола через равные интервалы ставят вазы с фруктами; икорницы, салатники ставят на пирожковых или закусочных тарелках. Для сохранения качества и внешнего вида закусок их ставят на стол за 30-40 мин до начала банкета. Бутылки с напитками стоят группами по центру стола. Вина открывают на подсобном столике заранее, а затем ставят на стол, прикрыв пробками; бутылки с водой не открывают. Хлеб официанты раскладывают на пирожковые тарелки. Стол не рекомендуется перегружать. Для этого целесообразно (по согласованию с заказчиком) часть закусок и напитков оставить на кухне или подсобном столе и подавать их в процессе обслуживания.

Если гостей встречают молодожены, то шампанское подают, как только их поздравят и вручат им цветы и подарки. Шампанское разливают на подсобном столике, наполняя бокалы на 2/3. Если молодожены приезжают ко времени приглашения гостей к столу, то гостей встречают их родители или доверенные лица. В этом случае к моменту прибытия молодоженов официанты подготавливают бокалы на подносе, наполняют их шампанским и подают новобрачным и гостям. Шампанское может быть подано и непосредственно за свадебным столом.

Особое внимание при обслуживании должно быть уделено молодоженам. Все блюда, напитки им предлагают и подают официанты в обнос.

Спустя некоторое время с момента начала банкета может быть сделан перерыв на 30-40 мин, чтобы потанцевать. Во время перерыва официанты приводят в порядок банкетный стол, после перерыва подают горячие блюда. Свадебный торт лучше подавать после того, как гости съели горячее блюдо. Для разрезания торта подают специальные приборы. Их кладут возле торта ручками, обращенными к невесте, так как по обычаю она разрезает торт и угощает гостей.

Завершается банкет подачей горячих напитков и кондитерских изделий.

Тема 9. ПРОГРЕССИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

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

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

Концептуальным называется ресторан, в котором интерьер оформлен в национальном или экзотическом стиле, а в меню возможно смешение кухонь и стилей. Идея концептуального ресторана включает выбор предпринимателем определенной темы, в соответствии с которой разрабатывается меню, оформляется интерьер, выбираются поставщики оборудования, посуды, приборов, продуктов, напитков. В качестве темы может быть использован кинематографический, исторический, литературный или другой сюжет, легенда. Избранная тема предусматривает, например, создание ресторана - кабаре, трактира или клуба.

В ресторан-кабаре гости приходят не только вкусно поесть, насладиться великолепным вином, но и получить удовольствие от предложенной развлекательной программы. В таком ресторане гости вовлекаются в организацию театрализованного представления или карнавала и становятся не зрителями, а участниками определенной игры.

Например, прототипом проекта *ресторана «Испанский уголок»* в Москве является средневековая испанская таверна, экзотическая обстановка которой последовательно отражена в декоре, одежде официантов и общей атмосфере предприятия. Кухня в основном ориентирована на блюда из рыбы и морепродуктов. Весной, когда в Испании проводится фестиваль «Коста-Брава», в ресторане «Испанский уголок» гости сами выбирают понравившиеся морепродукты - от каракатицы до красной королевской креветки, а затем шеф-повар готовит их на гриле.

Ресторан «Ле Шале» в Москве также ориентирован на экзотику. Интерьер наминает обстановку горной швейцарской хижины. В отличие от ресторана «Испанский уголок», где атмосфера рассчитана на общение людей среднего класса, в элитном ресторане «Ле Шале» господствуют французская и швейцарская кухни. Специально обученные официанты готовят эксклюзивные блюда прямо у столов посетителей.

В ресторанах «Елки-палки» и трактире «Печки-лавочки» интерьеры залов и униформа персонала выполнены в русском стиле. Меню включает блюда русской кухни. В залах имеются салат-бары, стоимость которых заранее определена. Гость подходит к салат-бару один раз и берет любые понравившиеся ему закуски. В ресторане «Елки-палки» салат-бар выполнен в виде телеги.

В трактире «Печки-лавочки» салат-бар называется «Угощение Бабы-Яги». Все работники трактира играют роли героев русских сказок. Например, кассир сидит в избушке на курьих ножках с надписью «Казна». Зал на 62 места стилизован под крестьянский двор. По выходным дням шведский стол накрывают специально для детей, чтобы они, играя, могли подбегать к столу и брать понравившиеся блюда. В эти дни на улице гостей встречают скоморохи. В зале с детьми занимаются организаторы детских игр, чтобы взрослые могли спокойно провести время. В трактире выступают фольклорные ансамбли.

При создании в Москве *ресторана «Тамерлан»*, названного в честь полководца Тамерлана, использована поэтическая легенда, которую легко найти в начале меню этого

ресторана. Легенда гласит о том, что в давние времена Тимур и его воины, вернувшись с бранных полей, отдавали свои щиты женщинам, которые разжигали под ними огонь и прямо на «сверкающих, подобно солнцу», поверхностях готовили ужин победителям. Щит, таким образом, становился одновременно своеобразным грилем и пиршественным столом.

В ресторане «Тамерлан» гости подходят к прилавку, на котором разложены овощи, мясо, соусы, приправы, масло. Двигаясь вдоль прилавка, гость наполняет тарелку продуктами с учетом выбранной им рецептуры блюда или руководствуясь собственной фантазией. Как только гость посчитает, что набрал достаточно ингредиентов для удачного блюда, тарелка с набором продуктов поступает в руки повара, который начинает готовить блюдо в зале на раскаленном шите-гриле с помощью двух деревянных палок. Гость увлеченно наблюдает за приготовлением рыбы "Принцесса Джаратай", "Шираканского гуся", баранины "Шагайто" или другого восточного блюда. В ресторане установлена определенная цена за неограниченное число подходов к столу (за исключением напитков). Кроме гриль-коктейлей, гости получают право на фирменный салат из баклажанов, сладкого картофеля и печеного помидора, а также на фирменный хлеб и сыр "чиз-чура".

Кинематографическая идея создания концептуального ресторана «Белое солнце пустыни» повторяет сюжет одноименного фильма. У входа в ресторан гостей приветливо встречает швейцар, одетый в униформу красноармейца времен гражданской войны. В зале ресторана гостям оказывают внимание «жены Абдулы» (гостеприимные официантки в восточных костюмах и тюбетейках). Стены бара украшены коврами ручной работы, старинными музыкальными инструментами. Другие уголки зала оформлены в соответствии с фрагментами кинофильма. Сидя у ситцевой занавески «в уголке Верещагина», гости могут любоваться декоративным морским пейзажем. В другом уголке зала ресторана под белым солнцем у черной цистерны резервуара гостей встречают красноармеец Федор Сухов и Абдула. Рядом старцы, безмолвно сидящие возле ящика с динамитом. Все персонажи фильма — великолепно выполненные манекены. Меню ресторана включает блюда узбекской кухни. Украшением зала является достархан (шведский стол с национальными холодными закусками, пловом). Отдельно гостям предлагают шведский стол с восточными сладостями в сочетании с узбекской чайной церемонией. Дети в возрасте до 10 лет могут попробовать сладости в ресторане бесплатно. Меню предлагаемых гостям блюд отличается оригинальностью, например:

- Узбекский лагман - дело тонкое, Петруха.
- Шашлык из мяса молодого барашка, которого пригнал Саид с ручья.
- Кайма-шашлык, он же люля-кебаб, он же любимое блюдо красноармейца Сухова.
- Сочный чебурек - подарок от разлюбезной Екатерины Матвеевны и др.

В ресторане-клубе гостей ожидают не только хорошая кухня и вина, но и общение по интересам. Предусматривается система членских карточек определенного срока действия, которые дают право бесплатного входа и приглашения одного гостя, а также преимущество в заказе стола.

В крупных городах концептуальный ресторан, сохранив свою тематическую направленность, был преобразован в развлекательный комплекс, объединяющий ресторан, бар, кафе, ночной клуб, казино, дискотеку. Средствами привлечения потребителей в развлекательный комплекс являются шоу-программы, клубные карты, зал VIP, приглашение артистов эстрады, охраняемая автостоянка и др.

Виртуальным называется ресторан, в котором осуществляется прием заказа по сети Интернет и доставка его потребителю.

Во многих странах общение посредством компьютера стало неотъемлемой частью жизни людей. Современные технологии обслуживания позволяют потенциальным потребителям через систему Интернет войти на страничку соответствующего ресторана, получить информацию о блюдах, ценах, увидеть зал и расположение столиков на экране компьютера. Основной потребитель страничек в Интернете — предполагаемый потребитель

ресторана. Он может не только ознакомиться с информацией, отправить и получить сообщение, но и поговорить с менеджером ресторана и даже видеть его в момент разговора. Потребитель может не только заказать столик в ресторане, но и оплатить его, введя номер счета или кредитной карточки. Менеджер ресторана получит и подтвердит информацию о заказе, а бухгалтер - о платеже. Вся процедура займет считанные минуты. Через сеть Интернет можно предложить посетителям зарезервировать столик, продемонстрировать блюда меню визуально, обменяться мнениями и т. д. Технология панорамной съемки позволяет более детально ознакомиться с интерьерами залов и ингредиентами блюд.

Для менеджеров ресторанов электронная сеть не только новый рынок продаж, но и средство привлечения потребителей. Заказ обеда по сети Интернет и его доставка стали реальностью. Менеджер ресторана может наладить двустороннее общение с потребителем, найти нужного поставщика, просматривать цены.

В электронной сети существует несколько Интернет-объединений, которые специализируются на информации о ресторанах. Новые технологии позволяют разработчикам сайтов построить качественный дизайн. Сайт содержит: название и адрес ресторана, краткое описание концепции, меню, режим работы. В сайт включена также дополнительная информация: как проехать в ресторан, есть ли автостоянка, какие рекламные кампании проводятся в ближайшие дни, какая музыкальная программа будет демонстрироваться вечером.

Сайт является инструментом для привлечения большого числа потребителей и должен способствовать увеличению прибыли ресторана (бара или кафе).

К современным технологиям обслуживания в общественном питании, способствующим привлечению потребителей и увеличению объемов продаж, относится **приготовление блюд в присутствии посетителей**. Для привлечения внимания гостей к этим блюдам необходимо дать правильное описание и фотографии их в меню, произвести обучение персонала. К приготовлению блюд на глазах у посетителей привлекаются опытные повара. В ресторане «Токио» (Москва), где горячее блюдо готовится на специальных плитах - теппаньяки перед гостем, повар должен не только виртуозно владеть ремеслом, но и уметь общаться с гостями.

В момент приготовления поваром горячего блюда в зале официант следит за ходом трапезы, обносит гостей закусками, напитками. На этапе приготовления блюда гость наблюдает за работой повара. Жесты и движения персонала должны быть уверенными. Характер этих движений бессознательно влияет на состояние посетителя, поднимает тонус. Персональное внимание подчеркивает статус гостя и уважение к нему. На этапе завершения приготовления блюда и подачи его гостю происходит закрепление контакта гостя с обслуживающим персоналом. В будущем у посетителя возникает желание вновь прийти в ресторан.

К прогрессивным технологиям обслуживания в ресторанном бизнесе относится организация выездного обслуживания по системе **кейтеринг**.

Термин «кейтеринг» (от англ. *catering* - общественное питание, *ceter* - поставлять продукцию, обслуживать потребителя) обозначает действия работника или предприятия, поставляющего продукты питания, напитки, посуду и все необходимое для организации приема, банкета вне ресторана или обслуживания спортивных игр и других крупных зрелищных мероприятий.

Существуют следующие виды кейтеринга:

- в помещении;
- вне ресторана;
- социальный;
- развозной (по контракту на поставку продукции);
- розничная продажа;
- VIP-кейтеринг.

Развитие индустрии кейтеринга и увеличение запросов потребителей способствуют тому, что один и тот же поставщик услуг может предлагать несколько вариантов обслужива-

живания.

Кейтеринг в помещении имеет много общего с ресторанным обслуживанием. Заказчику сервисных услуг (фирме) предлагают оборудованные помещения для проведения различных мероприятий. Это могут быть аванзалы, банкетные залы для проведения комбинированных приемов; кухня для подготовки продуктов и приготовления блюд; помещение с холодильными шкапами для хранения продуктов; место и оборудование (посудомоечные машины, ванны) для санитарной обработки посуды; помещения для хранения напитков, столовой посуды и приборов, столового белья, аксессуаров, необходимых для оформления столов и залов.

Преимущество этого вида кейтеринга заключается в экономии времени для подготовки выездного мероприятия (доставка, установка необходимого оборудования, кухонной посуды, инвентаря).

Недостаток - ресторан выездного обслуживания, предоставляющий этот вид услуг, несет большие издержки по оплате лизинга (помещения, оборудования), страховки, накладных и производственных расходов.

Кейтеринг вне ресторана наиболее популярен в индустрии питания. Он предусматривает обслуживание на территории заказчика в соответствии с его требованиями. Характерным примером является деятельность ресторанов выездного обслуживания по организации приемов, банкетов в здании фирмы, на загородной даче, в квартире и т. д.

При организации банкета или презентации вне ресторана с заказчиком согласовывают:

- характер банкета, количество и состав участников;
- время начала банкета и его продолжительность;
- меню и карту вин;
- состав помещений и схему расстановки столов.

В порядке подготовки к банкету работники ресторана знакомятся с помещениями, которые выделены для его проведения. На основании сделанного заказа рассчитывают количество посуды, приборов, столового белья. Одновременно менеджер, организующий выездной банкет, определяет количество официантов.

На основании расчета подбирают посуду, приборы, белье. Упаковывают в контейнеры, оклеенные внутри тканью, с отделениями для определенного вида посуды с целью предотвращения боя. С учетом согласованного с заказчиком меню работники производства и сервис-бара готовят закуски, блюда, полуфабрикаты, кулинарные и кондитерские изделия, подготавливают напитки. Заблаговременно в день проведения мероприятия отправляют их на место с учетом установленных сроков хранения продукции. В этом случае исполнитель услуг несет ответственность за приготовление и доставку блюд, сервировку и декорирование буфетов-баров, банкетных столов, уборку залов и осуществляет полный расчет по окончании мероприятия в соответствии с ранее заключенным договором. Для кейтеринга используются специально оборудованные автомобили, прицепы и полуприцепы, особенно в местах массового отдыха — парках, садах.

Преимущество кейтеринга вне ресторана состоит в том, что многие издержки (аренда помещений, накладные расходы, оплата коммунальных услуг, налоги) могут быть значительно ниже, чем для кейтеринга в помещении.

Недостаток - высокие расходы на транспортные средства и специальное оборудование для хранения и доставки приготовленных блюд, кулинарных и кондитерских изделий, напитков.

Социальный кейтеринг - предоставление услуг по приготовлению блюд для проведения общественного мероприятия. Основное отличие этого вида кейтеринга заключается в том, что процесс приготовления блюд происходит на территории и оборудовании заказчика и под его контролем. Потребитель и исполнитель услуг социального кейтеринга заранее согласовывают дату, меню, особенности сервировки столов и обслуживания гостей. В обязанности предприятия общественного питания (или индивидуального предпринимателя) входит также уборка помещения после проведения мероприятия.

Услугами социального кейтеринга пользуются при организации семейных торжеств с небольшим количеством приглашенных (от 10 до 50 человек). Для обслуживания семейного торжества потребуется 4-5 человек (один опытный повар и один-два помощника, один официант и один бармен). Таким образом, преимущество социального кейтеринга - небольшие накладные расходы и отсутствие расходов на оборудование. Предприятие общественного питания может предоставить заказчику согласно договору лишь отдельные предметы для сервировки стола и аксессуары для придания элегантности столу.

Разъездной кейтеринг - доставка полуфабрикатов на строительные и съемочные площадки, в офисы, где требуется обеспечить питанием группы людей. Для приготовления пищи из полуфабрикатов на территории заказчика предприятию общественного питания - исполнителю услуги требуется специализированное передвижное оборудование. Поэтому этот вид кейтеринга связан со значительными финансовыми затратами.

Разничная продажа готовой кулинарной продукции является разновидностью кейтеринга, если предприятие общественного питания осуществляет доставку горячих блюд на дом (запечатанных в целлофан подносов или пакетов с заранее приготовленными завтраками или обедами). Другой пример данного вида кейтеринга - это торговля продуктами питания (бутербродами, выпечными изделиями, покрытыми прозрачной пленкой или целлофаном), а также прохладительными напитками во время проведения спортивных соревнований, фестивалей, карнавалов и других общественных мероприятий с большим количеством участников.

Компьютеризация предприятий общественного питания позволяет облегчить работу менеджеров по составлению договоров с заказчиками, прейскурантов на услуги, связанные с обслуживанием мероприятий по кейтерингу, отчетов и других документов; дает возможность сохранять информацию о заказах, которая впоследствии может быть использована для подготовки программ по продвижению новых блюд и напитков или развлекательных программ. *Автоматизированная система кейтеринга* может составить заказ для кухни (перечень и количество блюд), заказ на напитки для сервис-бара; заказ на продукты и необходимый инвентарь, столовую посуду и приборы для организации обслуживания.

VIP-кейтеринг предусматривает выездное ресторанное обслуживание с привлечением высококвалифицированных повара и официанта. В помещении заказчика и под его наблюдением осуществляется полный цикл обработки продуктов и приготовления блюд. Данные лица могут сопровождать заказчика в длительных турне.

Мерчандайзинг общественного питания - деятельность по стимулированию сбыта продукции и услуг общественного питания. Это направление можно рассматривать как один из методов создания потребительских предпочтений.

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

- дизайн блюд и напитков;
- внедрение новых методов обслуживания;
- агитация в зале;
- убеждающая продажа;
- предложение в выборе альтернативных продукции и услуг.

Дизайн блюд и напитков предусматривает их эстетическое оформление для зрительного воздействия на потребителя и стимулирования продаж. Воздействие дизайна начинается сразу при входе в ресторан: выставка вин, сервировка столов, охлаждаемый прилавок с десертами, свежие фрукты на витрине, красочно оформленный коктейль дня на барной стойке, салат-бар в зале.

Дополнительную прибыль дают ресторану презентации. Например, для проведения яблочной презентации гостям предлагают тематические афиши, брошюры с рецептами блюд из яблок, при входе в зал на столы устанавливают корзины с яблоками, в меню включают яблоки печеные, яблоки в слоёнке, шарлотку с яблоками, сладкий яблочный пирог; каждому гостю, пришедшему на бизнес-ланч, дарят яблоко.

Для привлечения потребителей используются новые направления в подаче блюд.

Например, очищенный от мякоти ананас заполняют фруктовым мороженым, разнообразными кремами, фруктовым салатом; а половинки дыни - шариками ее мякоти, красными ягодами и кружочком киви, добавляют несколько капель портвейна. Яйца подают в чугунных мини-тиглях, свежеспеченный хлеб - на маленькой доске; экзотические супы из редких дорогостоящих продуктов (черепашьих, плавников акул, трепангов) - в маленьких чашках типа кофейных; экзотические коктейли - в очищенном кокосовом орехе, кожуре апельсина, грейпфрута.

Приемы мерчандайзинга используются при *организации обслуживания* гостей в зале. Например, официант может предложить гостю понравившуюся часть общего блюда, порционировать ее и подать в соответствии с заказом. При соединении компонентов салатов в прозрачных салатниках в присутствии гостей официант использует приемы эффектного вращения сервировочных тарелок, поливая салат заправкой на вспомогательном столе.

Для увеличения продажи блюд можно показать гостям приготовление одного из наиболее оригинальных, например мороженого с горячей клубникой фламбе. Найти повод и подарить от ресторана такой десерт какой-либо компании, и тогда все гости начнут заказывать его.

К основным приемам *агитации в торговом зале* относятся фотографии блюд, помещаемые на столиках, размещение десерт-баров и салат-баров на самом видном месте, организация небольшой выставки вин, включение в меню воскресного бранча (семейного обеда) бокала вина или шампанского. В некоторых ресторанах на стол заранее ставят бутылку с биркой «вино месяца» или образцы закусок, фрукты в вазе. При использовании этого приема необходимо на столе предусмотреть карточку с пояснениями: являются ли блюда, вино, фрукты бесплатными или предназначены только для продажи.

Одним из наиболее эффективных средств, используемых обслуживающим персоналом, является *убеждающая продажа*. Как только гость сел за стол, официант может предложить ему коктейль-аперитив или фирменную закуску. Компании можно подать образцы закусок на подносе с тем, чтобы они могли попробовать разные блюда. По окончании обеда или ужина официант предлагает на выбор различные десерты, демонстрируя образцы на подносе или тележке. Убеждающая продажа особенно популярна в баре. Бармен может привлечь внимание гостя на какой-либо фирменный коктейль: «Сегодня у нас новый необычный тропический коктейль «Магия», который вам обязательно понравится. Он готовится из свежесжатого сока ананаса, вермута, мартини Россо, ликера Куантро, ликера Мисти и сиропа Гренадин, подают в кокосе».

Убеждающая продажа является одним из методов качественного обслуживания, она помогает предугадать желания гостей и сделать посещение ресторана более приятным.

Предложение для выбора альтернативных видов продукции и услуг связано с тем, что в ресторан приходят гости, которые заинтересованы в получении определенной выгоды. С этой целью ресторан предлагает гостям закуски на блюдах разного размера; стейки, пиццу, пирожные порциями разной массы, чтобы учесть запросы потребителей с разными доходами (или аппетитом). Примером выбора гостем наиболее выгодного варианта является продажа напитков с закусками или без них; продажа мороженого с блинчиком или без него. Еще одним приемом предложения для выбора альтернативных видов продукции и услуг является предложение гостям комплексных завтраков, обедов и ужинов. При этом цена каждого блюда, входящего в комплекс, ниже, чем она была бы в случае отдельного заказа.

Менеджер зала при проведении тренингов с обслуживающим персоналом должен нацелить официантов на понимание и широкое использование приемов мерчандайзинга, особенно убеждающей продажи, и точное определение потребителей, наиболее восприимчивых к данному виду обслуживания. Так, туристы охотно дегустируют блюда, предложенные официантом, в отличие от деловых людей, пришедших на бизнес-ланч.

Тема 10. ОРГАНИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНОГО ПИТАНИЯ

10.1. Обслуживание на производственных предприятиях с сосредоточенными коллективами

Правильно организованное горячее питание на заводах, фабриках, стройках, в шахтах является важной составной частью современной организации материального производства.

Рациональное, комплексное и сбалансированное питание способствует укреплению здоровья людей, восполнению энергозатрат работающих, созданию нормального социально-психологического климата в коллективах производственных предприятий. Не случайно рабочие столовые называются цехом питания и цехом № 1.

Организация общественного питания на производственных предприятиях зависит от особенностей производства и степени концентрации рабочих и служащих. Эти особенности обуславливают режим работы предприятий общественного питания, их расположение, количество мест в столовых и выбор форм обслуживания.

Значительная часть рабочих, занятых в промышленности, трудится в условиях сосредоточенных коллективов. Рассредоточенные коллективы имеются в топливной промышленности, черной и цветной металлургии, промышленности строительных материалов. Это строители дорог, линий электропередач и нефтепроводов, геологи, лесозаготовители и др.

Такие предприятия, в зависимости от характера технологического процесса, делятся на три группы: с прерывным, поточным (конвейерным) и непрерывным производственными процессами.

Прерывный производственный процесс предполагает перерыв на обед по истечении определенного времени (3-4 ч) с начала работы предприятия, цеха. При таких условиях работы имеется возможность установить ступенчатый график обеденного перерыва для отдельных участков, цехов, что позволяет обеспечить равномерный поток питающихся.

Поточный (конвейерный) производственный процесс предусматривает организацию питания в обеденное время путем остановки конвейера, что вызывает концентрированный в одно и то же время приток работающих в столовую.

При непрерывном технологическом процессе на предприятиях металлургической, химической, лесной и деревообрабатывающей промышленности отсутствует регламентированный перерыв на обед, работающие используют для приема пищи время технологического перерыва в течение смены, обусловленное технологическим процессом производства, поэтому они посещают предприятия общественного питания крайне неравномерно.

На производственных предприятиях с численностью работающих 250 человек и более в максимальную смену предусматривают столовые-догоготовочные, предназначенные для обслуживания нескольких цехов, а также столовые-раздаточные и буфеты для работников отдельных цехов. На предприятиях с обеденным перерывом 30 мин и более расстояние от здания столовой до цехов не должно превышать 200-300 м. На производствах с непрерывным технологическим процессом и длительностью обеденного перерыва менее 30 мин расстояние от рабочих мест до столовых и буфетов не должно превышать 75 м.

Наиболее рациональной формой, обеспечивающей быстроту обслуживания в рабочих столовых, является отпуск скомплектованных завтраков, обедов, ужинов с абонементной системой расчета. Переход на отпуск скомплектованных рационов позволяет внедрить в заводских столовых сбалансированное рациональное питание с необходимым

количеством белков, жиров, углеводов, минеральных солей, витаминов.

Внедрение комплексных видов питания позволяет решить задачу механизации отпуски готовой продукции в рабочих столовых. В зависимости от характера производственного процесса, интенсивности потока питающихся и количества мест в залах столовых применяют непрерывную и периодическую систему комплектации и отпуски комплексных обедов.

При обслуживании непрерывных потоков питающихся целесообразно использовать механизированные линии непрерывного действия с непосредственным выходом в зал. К ним относят линии комплектации и отпуски комплексных обедов ЛККО «Поток», механизированную линию комплектации обедов МЛКО «Прогресс». Эти типы механизированных линий предназначены для комплектования и отпуски одного варианта комплексного обеда. Учитывая, что в столовой должно быть в продаже не менее двух вариантов комплексных обедов, в зале устанавливают две-три линии типа ЛККО и МЛКО.

Линия ЛККО состоит из транспортера для комплектации обедов, оснащенного передвижным раздаточным оборудованием (мармиты электрические для первых и вторых блюд, гарнира, тележки с выжимными устройствами для подносов, тарелок, стаканов, суповых мисок). Транспортер секционный со скоростью перемещения ленты 0,16 и 0,28 м/с. Линия ЛККО имеет высокую производительность - от 300 до 1200 обедов в час в зависимости от количества комплектовщиц, ритма работы, рационального распределения обязанностей между комплектовщицами. Например, комплектация обедов на линии «Поток» производительностью 600 обедов в час организована таким образом, что линию обслуживают пять комплектовщиц. Первая комплектовщица берет поднос, кладет на него завернутые в салфетку столовые приборы, устанавливает тарелку с хлебом, ставит поднос на движущийся транспортер. Вторая кладет в тарелку основное второе блюдо и передает ее третьей комплектовщице, которая добавляет гарнир и устанавливает тарелку на поднос. Четвертая ставит на поднос тарелку с первым блюдом, пятая комплектовщица - сладкое блюдо. При включении в меню сложного гарнира и холодной закуски линию обслуживают дополнительно еще одна комплектовщица.

Конвейерные линии изготовлены из металлических пластин, соответствующих размерам подносов, которые на них устанавливают. Скорость движения ленты 10 м/мин; время подачи обеда с пункта комплектации - 50 с; интервал выдачи подносов с обедами на каждом конвейере - 3 с. С трех конвейеров потребители могут получать скомплектованные обеды каждую секунду. В случае если потребитель не успел вовремя взять обед, поднос с пищей возвращается по конвейеру в комплектовочную.

Взяв поднос, потребитель ставит на стол и обедает, не снимая посуды. Поднос с использованной посудой он относит на один из конвейеров, расположенных вдоль боковых стен обеденного зала. Транспортная лента доставляет подносы в посудомоечное отделение.

Для реализации комплексных обедов в столовых на предприятиях с конвейерной технологией основного производства применяют механизированные линии периодического (циклического) отпуски обедов типа «Эффект».

Линия «Эффект» отличается по набору оборудования от «Потока» только наличием накопителя с подогревом, который предварительно заполняется подносами с комплексными обедами по числу мест в зале.

Обеды комплектуют на подносах с двумя смонтированными в дно каждого из них металлическими дисками, расположение которых соответствует размещению нагревателей на полках накопителя. На диски подносов устанавливают миски с супом и баранчики со вторыми блюдами, что позволяет сохранить их в накопителе в горячем состоянии. В необогреваемой части подносов устанавливают холодные закуски, сладкие блюда, хлеб, столовые приборы. Использование линий этого типа позволяет питающимся получать комплексные виды питания за минимально короткие сроки (в течение нескольких секунд), а время обеда довести до минимального - до 12-15 мин.

В связи с особенностями организации технологического процесса на промышлен-

ном предприятии может возникнуть необходимость организации общего обеденного перерыва, например, на крупных машиностроительных и машиностроительных заводах, где на время обеденного перерыва останавливаются конвейеры для осмотра и проведения профилактического ремонта.

Система одновременного обслуживания всех работающих за предварительно накрытыми столами впервые применена в столовых Волжского автомобильного завода (ВАЗа) в Тольятти, а затем на КамАЗе. Например, в одной из крупных столовых ВАЗа насчитывается 2200 мест (два зала по 1100 мест). В каждом зале отпуски комплексные обеды одного вида из трех-четырёх блюд. В залах установлены восьмиместные столы, которые пронумерованы и закреплены за обедающими. Столы предварительно сервируются.

До прихода питающихся ставят глубокие столовые тарелки, приборы со специями, вазочки с цветами и бумажными салфетками, хлеб, сладкие блюда, кладут столовые приборы, разливательные ложки. За 30 мин до начала обеденного перерыва приготовленные первые блюда порционируют в четырехпорционные супницы, которые устанавливают на тележки-стеллажи и закатывают в тепловые шкафы (по две тележки в каждый). Вторые блюда комплектуют на специально разработанном ленточном конвейере КВБ с трехступенчатой регулировкой скорости в пределах 0,1-0,14 м/с. В столовой с залом на 2200 мест установлены два конвейера производительностью каждый по 1650 блюд в час. Конвейер обслуживают девять комплектовщиц. Порционирование производится пооперационно в баранчики из нержавеющей стали, которые в конце транспортера накрывают крышками, устанавливают на полки тележек-стеллажей и отправляют в тепловые шкафы.

Сквозные тепловые шкафы ШТС используют в качестве накопителей порционированных блюд. Они представляют собой камеры объемом 4,4 м³, обогреваемые теплоэлектронагревательными элементами общей мощностью 4,7 кВт до температуры воздуха в них 60-70°C. Шкафы устанавливают в линию, соединяющую кухню с залом. За 10 мин до прихода питающихся повара-раздатчики разгружают тепловые шкафы и доставляют в зал тележки-стеллажи с четырехпорционными супницами (по две на каждый стол). Затем развозят вторые блюда в однопорционных баранчиках и производят расчет с потребителями. Собирают посуду и транспортируют ее в моечные отделения после обеда.

Наряду с отпуском скомплектованных обедов с абонементной системой расчетов рабочим промышленных предприятий отпуски продукцию через буфеты. Буфеты могут быть в залах столовых или помещениях, выделяемых производственными предприятиями в цехах, административно-бытовых корпусах. Дополнительно может быть организована реализация горячих напитков, кондитерских изделий, бутербродов через чайные столы, а также с помощью автоматов, специально оборудованных и установленных на этажах административно-бытовых корпусов производственных зданий. Через автоматы реализуют штучные товары, товары в бутылках, кофе.

Для улучшения обслуживания рабочих в столовых проводят выставки-продажи кулинарных, кондитерских изделий и полуфабрикатов.

Кроме того, на территории промышленных предприятий организуют магазины кулинарии.

10.2. Организация обслуживания на предприятиях с рассредоточенными коллективами. Организация питания для работающих в вечернюю и ночную смены. Лечебно-профилактическое питание на предприятиях

Работники **рассредоточенных коллективов** (строители дорог, геологи, лесозаготовители и др.) не имеют возможности пользоваться стационарными столовыми, поэтому для их питания используют временные и передвижные предприятия общественного питания, а также организуют доставку горячей пищи в термоконтейнерах на отдельные объекты, строительные площадки, лесозаготовки.

Передвижные столовые ПС-12М, ПС-16 и ПС-24 рассчитаны соответственно на 12, 16 и 24 места. Они представляют собой кузова-прицепы, транспортируемые автомашина-

ми ЗИЛ или МАЗ. Передвижная столовая ПС-24 расположена в двух автоприцепах, в одном из которых находятся зал на 24 места и тамбур с гардеробом и раковиной для мытья рук, в другом - производство, работающее на сырье.

Наряду с передвижными столовыми широко используют *вагоны-столовые типа ВС-12А, ВС-14, ВС-28, ВС-30*, в которых соответственно от 12 до 30 мест. В вагонах-столовых на 28-30 мест питаются 300-400 человек в сутки.

Вагон-столовая на 28 мест состоит из двух соединенных между собой вагонов общей площадью 59,8 м². В первом вагоне расположены тамбур и зал с раздаточным прилавком, во втором - кухня с отделениями для мытья столовой и кухонной посуды, кладовая продуктов, санузел для сотрудников. Тамбур оборудован вешалками для верхней одежды, раковиной для мытья рук и электрополотенцем.

К временным предприятиям общественного питания относят также столовую контейнерного типа на 40 мест, сборно-разборные столовые на 50, 100, 150 мест и др. *Столовую контейнерного типа* перевозят к месту работы различными транспортными средствами и быстро вводят в эксплуатацию. *Сборно-разборные предприятия* перевозят в виде отдельных конструктивных элементов, которые собирают и монтируют на месте. Преимуществами сборно-разборных предприятий являются большая площадь кухни, обеспечивающая удобства для размещения оборудования, а также вместимость зала. Сборно-разборные столовые могут работать на сырье или полуфабрикатах.

Для обслуживания рассредоточенных коллективов, работающих в полевых и труднодоступных районах, создают по типовым проектам передвижные столовые усовершенствованной конструкции, работающие на нескольких видах топлива в зависимости от местных условий.

В условиях разбросанных строительных площадок и отдаленных объектов широко применяют доставку горячей пищи в термоконтейнерах типа ТТП-6, которые удобны в транспортировке и сохраняют заданную температуру пищи в течение 4-5 ч при температуре воздуха 30°С. Термоконтейнеры заправляют скомплектованными обедами в стационарных столовых или специализированных столовых-заправочных. Здесь на линии ЛККО судки комплектуют первыми, вторыми и сладкими блюдами, герметично закрывают крышками, устанавливают в термоконтейнеры, которые загружают в специальные кассеты и развозят по объектам специализированным автотранспортом.

Горячее питание для **работающих в вечернюю и ночную смены** должно быть организовано на каждом производственном предприятии. *В вечернее время* рабочим должен предоставляться ужин, калорийность которого *составляет 30% суточного рациона*. В состав скомплектованного ужина целесообразно включать салаты, винегреты, гастрономические продукты, одно второе блюдо, сладкое блюдо или напиток. Второе блюдо может быть мясным, рыбным, овощным. Из напитков можно предлагать чай или кофе с молоком, а также молоко, кисломолочные продукты - простоквашу, кефир, ряженку и т.д. Для рабочих *ночных смен* прием пищи, содержащей *20-25% суточного рациона*, должен быть организован через 3-3,5 ч после начала смены.

Для работников немеханизированного труда и занятых в горячих цехах ночной смены пища должна состоять из первого, второго блюда и напитка. Жидкая часть пищи должна быть не более 0,5 л, что равно полпорции первого блюда и одному стакану кофе или чая.

Работникам механизированного труда, занятым в ночную смену, в рацион рекомендуют включить закуску, первое, второе горячее блюдо и напиток. Для стимулирования центральной нервной системы в ночной прием пищи целесообразно включать крепкий чай или кофе. Молоко следует отпускать перед началом работы или через 1-1,5 ч после начала смены. В ночное время могут отпускатся витаминизированные напитки и чай в течение всей смены. Для этого в цехах устанавливают автоматы.

Время работы столовых должно составлять в вечернюю смену 1,5 ч, в ночную - 1 ч. На производствах с непрерывным технологическим процессом оно увеличивается в вечернюю смену до 2 ч, а в ночную - до 1,5 ч.

Питание работающих в вечернюю и ночную смены целесообразно организовывать по скомплектованным рационам в залах столовых и буфетах.

В столовой в вечернюю и ночную смены оплата за питание производится в зависимости от принятого метода обслуживания. При отпуске скомплектованных рационов расчет ведется по абонементам или по предварительно проданным чекам, а если предприятие предоставляет дотацию на питание, то по специальным разовым талонам.

Лечебно-профилактическое питание организуется на предприятиях, где условия труда работников связаны с производственными вредностями (химии, металлургии и др.). Для предупреждения профессиональных заболеваний разработаны рационы лечебно-профилактического питания, введена бесплатная выдача молока.

Для предоставления работающим диетического питания при производственных предприятиях организуют диетические столовые или отделения. В соответствии с нормами сеть диетического питания должна составлять 20% общего числа мест в столовых производственных предприятий.

В диетических столовых, помимо общих помещений, обязательных для предприятий общественного питания, строящихся в соответствии с действующими нормативами, должны быть комнаты для отдыха и кабинеты медицинских работников. Столовые или отделения диетического питания, кроме обычного оборудования, должны иметь специальное оборудование и инвентарь для приготовления диетических блюд. Меню составляют по пяти - шести основным диетам (первой, второй, пятой, седьмой, девятой, десятой). При производственных предприятиях количество диет устанавливают в зависимости от обслуживаемого контингента потребителей, но не менее трех.

В диетических столовых применяют самообслуживание с реализацией скомплектованных по отдельным диетам завтраков, обедов, ужинов. В обеденных залах диетических столовых (отделений) должны быть организованы витаминные столы с широким ассортиментом овощных салатов, витаминных напитков, фруктов и овощных соков, кисломолочной продукции, диетических мучных и кондитерских изделий, а также лечебных минеральных вод.

Режим работы диетической столовой (отделения) при производственном предприятии должен соответствовать режиму работы этого предприятия. Его согласовывают с руководством и профсоюзной организацией предприятия.

Для обеспечения рабочих и служащих диетическим питанием на льготных условиях по путевкам, отпускаемым за счет средств социального страхования, между администрацией столовой и профсоюзной организацией заключается договор о порядке и условиях организации диетического питания. Путевки рассчитаны на предоставление диетического питания в течение месяца. Часть путевок выдают бесплатно, а остальные с частичной (30%-ной) оплатой их стоимости.

Диетические столовые укомплектовываются поварами, имеющими соответствующую подготовку, знающими технологию приготовления диетических блюд. В штатах диетических столовых (отделений) должны быть предусмотрены должности сестер по диетическому питанию из расчета одна диетсестра на одну смену работы столовой (отделения). Для удобства расчета питание отпускается по абонементам.

10.3. Организация питания учащихся общеобразовательных школ

Основные направления реформы общеобразовательной и профессиональной школы предусматривают дальнейшее развитие сети предприятий общественного питания в общеобразовательных школах и улучшение организации школьного питания.

Успешное решение этой проблемы является необходимым условием правильного физического развития учащихся всех возрастов, сохранения их здоровья, повышения работоспособности. В течение учебного дня продолжительностью 5-6 ч учащийся затрачивает около 600 ккал, т. е. более четверти энергозатрат в сутки. Предоставление школьникам горячего питания в течение учебного дня оказывает активное влияние на улучшение

учебно-воспитательного процесса и повышение успеваемости.

Важнейшей задачей организации школьного питания является укрепление ее материально-технической базы. Доведение количества мест в школьных столовых до норматива (250 мест на 1000 учащихся) позволит обеспечить всех школьников горячими завтраками, а учащихся, посещающих группы продленного дня, и обедами.

Школьные столовые подразделяют на *столовые-догоотовочные*, работающие на полуфабрикатах, и *столовые-раздаточные*, реализующие готовые завтраки и обеды.

Столовые-догоотовочные получают полуфабрикаты, а столовые-раздаточные - готовые блюда в функциональных емкостях и контейнерах с комбинатов школьного питания.

Каждый *комбинат школьного питания* данного региона ежедневно обеспечивает горячим питанием от 10 до 40 школ. Однако наибольшая эффективность и удобство в обслуживании достигаются при создании комбинатов школьного питания, включающих кулинарную фабрику и 50-80 школьных столовых-догоотовочных.

В школьных столовых широко внедряют прогрессивные формы обслуживания: реализацию скомплектованных рационов питания с абонементной системой расчета, предварительное накрытие столов, буфеты саморасчета, организацию завтраков по классам, витаминные, молочные и чайные столы. Увеличению охвата школьников горячим питанием способствует установка в школьных столовых механизированных линий комплектации и раздачи пищи типа «Эффект».

В приготовлении блюд исключается использование костных бульонов, рекомендуется расширять ассортимент блюд из овощей, рыбы, творога.

При реализации скомплектованных рационов питания обеденные столы в зале устанавливают в виде прямоугольников, составленных из 3-5 столов на 12-50 мест. Столы заблаговременно сервируют посудой и приборами. За 5 мин до начала перемены дежурные старшеклассники по абонентам (талонам) получают скомплектованные обеды и завтраки, доставляют их на подносах или тележках в зал, ставят блюда на столы для всего класса. После приема пищи школьники относят использованную посуду к окну посудомоечного отделения или ставят ее на конвейер.

Реализация скомплектованных завтраков и обедов на механизированной линии «Эффект» является наиболее удобной формой обслуживания школьников. При этой форме обслуживания столы в зале устанавливаются в линию, перпендикулярно линии раздачи. На столы устанавливают вазочки с цветами и бумажными салфетками. Секционный накопитель механизированной линии вмещает 120 подносов, на каждом из которых находятся два завтрака, всего 240 завтраков, что соответствует количеству мест в зале.

В комплектации рациона приготовленной пищи участвует вся бригада работников столовой. Задача бригады - установить блюда на специальный накопитель за 15 мин до начала перемены. Распределение обязанностей между членами бригады может быть следующим: первый комплектовщик устанавливает на транспортер подносы, кладет на них приборы, хлеб, ставит сладкие блюда, второй - ставит первые блюда, третий - вторые блюда, четвертый - ставит подносы с обедами на накопитель. Таким образом, всего комплектацией обеда заняты четыре человека; для комплектации завтрака достаточно трех человек. Использованную посуду доставляют к посудомоечной машине ММУ-1000 с помощью транспортера.

Обслуживание через буфет ведется в школах, где отсутствуют столовые. В ассортименте буфета предусматривают холодные закуски, бутерброды, очищенные сырые овощи, соки, молоко и кисломолочные продукты, булочки и другие изделия без крема, горячие напитки, сладкие блюда (компоты, кисели), фрукты. Горячие блюда включают в меню буфета только при определенных условиях (наличие зала, соответствующего оборудования, помещения для мытья посуды). В буфете могут подготавливаться комплексные завтраки, а также продукция для столов саморасчета.

Обслуживание в классах производится в виде исключения, например, до организации столовой, и преимущественно для учащихся 1-3 классов, обязательно по согласова-

нию с местной санитарно-эпидемиологической станцией. Завтраки и полдники в этих случаях должны состоять из несложных блюд, легко порционируемых и не требующих большого количества посуды. Доставляют питание в классы на лотках, в корзинах или на тележках. Парты на время приема пищи должны накрываться индивидуальными салфетками. Для хранения и отпуска расфасованных завтраков, а также для мытья посуды администрация школы должна выделять дополнительное помещение.

График (распорядок) работы школьной столовой устанавливается администрацией школы по согласованию с администрацией предприятия общественного питания. Обычно горячие завтраки учащиеся получают во время второй и третьей перемен в два или три потока в зависимости от распорядка занятий и вместимости столовой, а обеды - после занятий для групп с продленным учебным днем. Стоимость питания школьников оплачивают родители.

В школьных столовых организовано бесплатное и льготное питание учащихся, особенно из малообеспеченных семей; ослабленным детям в период их пребывания на продленном дне бесплатно выдают молоко. Льготное бесплатное питание осуществляется за счет муниципального бюджета. Порядок использования средств для бесплатного и льготного питания определяют родительские комитеты совместно с директорами школ.

С положительной стороны зарекомендовала себя применяемая в школьных столовых и буфетах *абонементная система оплаты за питание*. Эта система позволяет лучше учитывать количество питающихся, ускорить обслуживание и увеличить пропускную способность залов. Абонементная книжка представляет собой брошюру из 50 талонов с корешками, каждый из которых дает право на питание группы учащихся. В талоне указывают количество отпускаемых рационов, стоимость каждого рациона, общую сумму, на которую отпущено питание, а в корешке к талону фиксируется наличие средств на начало текущего дня и остаток неиспользованных средств на конец дня.

Абонементные книжки выдаются школьной столовой или буфетом специально выделенному руководителю школы представителю, на которого возлагается обязанность вести учет питания учащихся, подачи заявок на предстоящий месяц. Для этой цели представитель школы ежемесячно, не позднее чем за 10 дней до нового календарного месяца, собирает от классных руководителей списки учащихся, желающих приобрести абонементы, и вместе с деньгами в срок, не позднее чем за неделю, сдает их в столовую (буфет), обслуживающую школу.

Дежурные по классам обязаны каждое утро сообщать в столовую о количестве неиспользуемых на текущий день абонементов. Абонементы, не используемые по уважительным причинам, действительны в следующем месяце, о чем на абонементе столовой делается соответствующая отметка.

Ежегодно организация (предприятие) общественного питания и администрация школы заключают договора, которые предусматривают права и обязанности сторон.

Администрация столовой (буфета) обязуется обеспечивать учащихся пищей и буфетной продукцией высокого качества по двухнедельному меню, осуществлять доставку продукции из базовых столовых или других предприятий общественного питания, проводить ежедневный контроль и бракераж блюд и изделий, обеспечить потребность в кухонном оборудовании, инвентаре, столовой посуде и спецодежде не только для сотрудников столовой (буфета), но и для дежурных и членов родительского комитета.

Администрация школы наряду с руководством предприятия общественного питания отвечает за организацию питания учащихся, предоставляя столовой бесплатно помещения, выделяя соответствующих дежурных из состава преподавателей, родительского комитета и учащихся-старшеклассников, разрабатывает график посещения столовой (буфета) группами учащихся, обеспечивает охрану товарно-материальных ценностей предприятия общественного питания.

10.4. Организация питания студентов высших и средних специальных учебных заведений

Питание студентов вузов и учащихся средних специальных учебных заведений организуется как по месту учебы, так и в общежитиях. Общее количество мест на предприятиях общественного питания, расположенных на территории высшего учебного заведения, должно составлять 20% расчетного количества студентов, профессорско-преподавательского состава и обслуживающего персонала, в том числе:

в столовых для студентов и обслуживающего персонала	13
в столовых для профессорско-преподавательского состава	1
в диетических столовых	2
в буфетах для студентов	3
в буфетах для профессорско-преподавательского состава и обслуживающего персонала	1

Столовые высших учебных заведений размещают в отдельных зданиях, соединенных с основными учебными корпусами отопляемым переходом, или в здании учебного корпуса (общежития).

Расстояние от столовых до учебно-производственных помещений не должно превышать 500 м.

Основной формой организации питания студентов вузов и учащихся техникумов является отпуск пищи в *столовых-догоготовочных* и *столовых-раздаточных*, расположенных как в зданиях учебных корпусов, так и в общежитиях. В крупных учебных заведениях с численностью обучающихся более 5 тыс. человек может быть организован *комбинат студенческого питания*, включающий фабрику-заготовочную или кулинарную фабрику с сетью договорочных столовых, кафе, кафе-автоматов, кафетериев и буфетов, расположенных на отдельных этажах учебных корпусов, общежитий. Фабрику-заготовочную размещают в отдельном здании. Предусматривается также магазин кулинарии со столом заказов.

Порядок работы столовых, кафе, буфетов при институтах и техникумах устанавливается администрацией предприятия общественного питания совместно с администрацией и профсоюзным комитетом учебного заведения. Предприятия общественного питания должны быть открыты за 30 мин до начала занятий первой смены и заканчивать работу через час после окончания занятий второй смены. Если в учебном заведении обучаются студенты вечернего отделения, то предприятия общественного питания должны работать до начала второго занятия на вечернем отделении.

Предприятия, расположенные при общежитиях, должны начинать работу за час до начала занятий первой смены и заканчивать в 21-22 ч. При продолжительности работы зала в течение 10 ч и более допускаются перерывы для уборки зала общей продолжительностью не более часа.

При четырехразовом питании в первый завтрак включают примерно 25% суточного рациона, во второй - 15, в обед - 40 и в ужин - 20%. При разработке сбалансированных рационов питания (завтраков или обедов) в меню предусматривают не менее двух вариантов.

Диетическое питание в вузах и техникумах организуют в диетических столовых или диетзалах. Диетические блюда могут отпускаться в общем зале с отдельной раздачей. Часть студентов и учащихся техникумов получает диетическое питание на льготных условиях по путевкам, которые выделяют за счет средств социального страхования.

Основной и перспективной формой обслуживания в студенческих столовых является *реализация скомплектованных рационов питания по абонементам* с помощью механизированных линий раздачи пищи. В столовых, расположенных при учебных корпусах, где высокая интенсивность потоков студентов, устанавливают конвейерные линии непрерывного действия «Поток» или «Прогресс». Для обслуживания неравномерных потоков питающихся, характерных для крупных вузов, устанавливают линии «Эффект».

В студенческих столовых применяют и такую форму обслуживания, как предварительное накрытие столов с накоплением обедов в тепловых шкафах. План размещения

групп студентов в зале составляется администрацией и вывешивается в вестибюле. На каждом столе устанавливают указатель группы. Столы сервируют до прихода студентов и подают блюда, не требующие подогрева. После заполнения зала студентами официанты-раздатчики на передвижных стеллажах ввозят в зал и подают горячие блюда, одновременно собирая абонементные талоны. Внедрение питания по абонементам имеет большое значение. Приобретая абонементы на месяц, студенты имеют возможность рационально питаться, более правильно распределять свой бюджет, а предприятие - четко планировать работу производства. Студенты приобретают талоны в кассе столовой, профкоме, общежитии, бухгалтерии при получении стипендии. Их распространением занимаются кассиры, работники бухгалтерии столовой, профоргы учебных групп.

В залах студенческих столовых, общежитиях и в учебных корпусах организуют буфеты. В *буфетах*, находящихся в залах столовых, реализуют кондитерские изделия (покупные и собственного производства), фруктовые и минеральные воды, фрукты, салаты, горячие напитки. В таких буфетах устанавливают холодильные прилавки-витрины, буфетные стойки.

В буфетах, расположенных в отдельных помещениях, устанавливают не только холодильное, но и тепловое оборудование для приготовления несложных горячих блюд (соусы, яичница и т. п.), мармиты и термостат для горячих напитков. В буфетах на 50 мест можно также использовать малогабаритное секционное модульное оборудование, которое позволяет сэкономить площадь буфета, увеличить производительность труда и за счет этого уменьшить количество обслуживающего персонала.

Для быстрого обслуживания студентов во время коротких перерывов между занятиями целесообразно организовывать *столы-буфеты*, через которые реализуются холодные закуски, фрукты, овощи, бутерброды, напитки, кондитерские изделия. Рядом с каждым изделием на таком столе-буфете должны быть ценник, щипцы, лопатки, вилки, бумажные салфетки, запас чистой посуды и приборов. Стол может работать по принципу саморасчета. Буфеты такого типа можно оборудовать в залах столовых, отдельных помещениях, холлах и коридорах учебных корпусов.

Широко используют в студенческих столовых *молочные, витаминные и чайные столы саморасчета*.

Перспективным в высших и средних учебных заведениях является создание *автоматизированных кафе и буфетов*. Реализация продукции через автоматы позволяет намного сократить затраты времени на получение пищи и денежный расчет и тем самым обслужить большее количество студентов за сравнительно короткий перерыв между учебными занятиями, а также организовать питание студентов-вечерников.

Предприятия-автоматы являются филиалами базового предприятия. Для доставки готовой продукции используют многооборотную тару (сменные кассеты, бачки и пр.), которой укомплектованы автоматы. Типовые проекты предусматривают буфет-автомат на 36 мест, закусоchnую-автомат на 50 мест и кафе-автомат на 50, 75, 100 мест.

Для реализации блюд посредством автоматов используют посуду одноразового пользования (бумажные стаканы, тарелки, а также посуду из фольги и пластмассы); можно использовать и обычную посуду. Предприятия оснащают автоматами для продажи бульонов, вторых блюд, бутербродов и холодных закусок, напитков, пирожков и кондитерских изделий, хлеба, газированной воды, а также для размена монет. В *автоматизированных предприятиях* должны быть *следующие помещения*: зал, цех доработки полуфабрикатов; моечные столовой и кухонной посуды; кладовые для продуктов; бытовые помещения; комната для сортировки и подсчета монет, жетонов. Площадь помещений для питающихся должна быть на 10-15 м² больше, чем в обычных аналогичных предприятиях. Преподавателей вузов обслуживают в специально выделенных залах, применяя метод самообслуживания с последующим расчетом.

Формы и методы обслуживания в столовых при вузах, колледжах и техникумах зависят от режима труда и отдыха преподавателей, студентов, интенсивности потока питающихся в течение дня, состояния материально-технической базы.

10.5. Организация питания учащихся профессионально-технических училищ

Дальнейшее развитие системы профессионально-технического образования и повышение ее роли в подготовке квалифицированных кадров рабочих обуславливают необходимость правильной организации общественного питания учащихся профессионально-технических училищ.

При определении объемов производства столовой и количества мест в залах для одной смены питающихся исходят из принятых норм: одной трети общего количества учащихся, т. е. на каждые 1000 учащихся - 330 мест.

Учащиеся профессионально-технических училищ подразделяют на две группы в зависимости от того, находятся они на полном рационе или получают в столовой училища двухразовое питание. Для учащихся, находящихся на полном рационе в столовых профтехучилищ, организуют трех- и четырехразовое питание на основе действующих суточных норм продуктов питания и расчетных денежных норм расходов на питание на одного учащегося в день.

В столовых профтехучилищ отпускают скомплектованные рационы питания (завтраки, обеды, ужины) с абонементной системой расчетов. Для разнообразия блюд по дням недели, а также для удобства контроля за полной реализацией утвержденного набора продуктов на одного учащегося в день организуют питание на основе двухнедельного меню. Такое питание должно обеспечить потребность в установленном нормами количестве белков (в том числе животных), жиров (в том числе растительных), углеводов, витаминов, минеральных веществ. Физиологические нормы питания для учащихся ПТУ установлены с учетом физиологических особенностей их организма, возраста, характера труда (энергозатрат с учетом получения рабочей профессии).

Расчетная суточная калорийность рациона (3200 ккал) принята для компенсации энергозатрат учащимися в дни теоретических занятий. В период производственной практики средняя калорийность суточного рациона учащихся, обучающихся профессиям, связанным с повышенной интенсивностью и тяжестью труда, еще более возрастает. Так, в период практики для учащихся основной группы калорийность суточного рациона принимается равной 3600 ккал, а для ПТУ металлургического профиля - 3900-4000, для горных - 4000-5000 ккал и т. д.

В соответствии с требованиями рационального питания наиболее обоснованным в физиологическом отношении является четырехкратный прием пищи. Общая калорийность суточного рациона распределяется при этом таким образом: завтрак - 25%, обед - 30-35, полдник - 15-20, ужин - 25%. Длительность интервала между отдельными приемами пищи не должна превышать 4 ч.

Завтрак как первый прием пищи имеет важное значение для питания учащихся. Он должен содержать достаточное количество пищевых веществ (особенно белков), требующихся организму подростков на 4-5 ч занятий (до обеденного перерыва). В меню завтрака включают мясное или рыбное блюдо с гарниром, разные каши, масло сливочное, блюда из овощей, молочных продуктов, а также горячего напитка - чай, кофе.

Обед предназначается для компенсации основных затрат энергии учащихся во время занятий или производственной практики. Обед состоит из закуски (салата, винегрета и т. п.), первого, второго (мясного или рыбного блюда с гарниром), сладкого блюда, напитка.

Полдник дает возможность рациональнее использовать крупы и другие растительные продукты, богатые белками. Полдник состоит из блюд, не требующих больших трудозатрат на их приготовление: оладьи, блинчики, каши, молоко, кефир, сок, чай, пирожки,

булочки, бутерброды.

Ужин должен быть легким. На ужин лучше использовать молочные и овощные блюда, а также блюда из круп, картофеля, овощей, творога и т. п.

Вторые блюда для учащихся ПТУ готовят с широким использованием субпродуктов (печень, почки, легкое и т.д.), которые имеют сравнительно низкую стоимость, но являются источником полноценных белков.

Для разнообразия гарниров к мясным и рыбным блюдам необходимо предусматривать не менее 45% овощных гарниров, крупяных - 40, а макаронных - 15%.

Сладкие блюда готовят в виде киселей, компотов, муссов. Продукты повышенной калорийности (сыр, масло, яйца) лучше включать в натуральном виде на завтрак.

Учащиеся профессионально-технических училищ, состоящие на государственном обеспечении, получают бесплатное питание. Для расчетов профтехучилищ за питание со столовыми введены групповые абонементные книжки на получение завтраков, обедов, ужинов. Столовая отпускает отдельно каждый вид питания (завтрак, обед, ужин) по предъявлению групповых талонов абонементной книжки представителем училища (мастером), старостой, сопровождающим учащихся в столовую.

Режим работы столовых при профтехучилищах устанавливают в соответствии с расписанием учебных занятий.

В столовых при профтехучилищах рекомендуется применять следующие прогрессивные методы обслуживания: организацию комплексных обедов на механизированных линиях «Поток», «Эффект», а также при помощи сквозных тепловых шкафов при предварительном накрытии столов.

Тема 11. ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО ПЕРСОНАЛА

11.1. Факторы, влияющие на условия труда

Положительное влияние на всю деятельность общественного питания оказывает рациональная организация труда, которая предусматривает научно обоснованные изменения в организации труда на основе достижений науки, техники и передового опыта. С внедрением рациональной организации труда повышается эффективность труда за счет роста его производительности, интенсивности, более правильного использования рабочего времени.

Официанты при интенсивной работе в течение рабочего времени испытывают значительные физические нагрузки. Пройденное официантом за смену расстояние составляет в среднем 5 км, при этом он переносит до 300 кг грузов. Высок и удельный вес подготовительно-заключительной работы - от 11 до 24%. До 3% рабочего времени официанты затрачивают на прием заказа от посетителей, до 10% - на ожидание при выполнении заказа на производстве.

Основными факторами условий труда на предприятиях общественного питания являются:

физиологические - степень тяжести труда, режим труда и отдыха;

гигиенические - температура, влажность внешней среды в рабочих помещениях, чистота воздуха, освещенность;

бытовые - обеспеченность удобной одеждой, обувью, наличие гардеробных, душевых, комнат отдыха;

эстетические - цветовое решение производственных помещений, интерьер торговых залов;

психологические - удовлетворение работой, использование работников в соответствии с их квалификацией;

социальные - подготовка и повышение квалификации кадров.

В этой связи рациональная организация труда предусматривает решение следующие

щих задач:

Экономические задачи заключаются в обеспечении роста эффективности труда за счет рационального использования трудовых ресурсов и производственных фондов путем рационального использования современной техники, прогрессивных форм обслуживания. Решаются эти задачи на основе разработки и внедрения рациональных форм разделения и кооперации труда, применения передовых методов труда, улучшения организации и обслуживания рабочих мест.

Психофизиологические задачи состоят в сохранении здоровья людей в процессе труда, снижении их утомляемости и повышении трудоспособности. Достигается это за счет улучшения условий труда, рациональной организации рабочих мест.

Решение социальных задач обеспечивается путем подготовки и повышения квалификации кадров, воспитания работников в духе сознательного отношения к труду.

11.2. Разделение и кооперация труда работников торгового зала

Одним из направлений научной организации труда является разделение и кооперация труда.

Разделение труда заключается в обособлении различных видов деятельности по производству кулинарной продукции, ее реализации и потребления.

Кооперация труда заключается в объединении работников в бригады.

Форма обслуживания потребителей - организационный прием, представляющий собой разновидность методов обслуживания потребителей продукцией общественного питания (ГОСТ Р 50647-95).

Формы обслуживания официантами могут быть индивидуальными, звеньевыми и бригадными в зависимости от конкретных условий работы предприятия.

При *индивидуальной форме обслуживания* каждый официант на отведенном ему участке (3-4 столика) выполняет все операции, связанные с обслуживанием. Официант, работая индивидуально, находится в зале только в момент приема заказа, дополнительной сервировки стола, подачи блюд и расчета с посетителями. Большую часть времени, связанную с печатанием чеков, заказом и получением блюд, буфетной продукции, посуды из сервизной и т. д., официант находится вне зала. В связи с этим он не всегда может подойти к столу, принять дополнительный заказ, дать консультацию, предъявить счет и рассчитаться. Это нередко вызывает справедливые замечания посетителей о качестве обслуживания.

Звеньевая и бригадная формы являются наиболее прогрессивными. Эти формы предполагают организацию звеньев из официантов с четким разделением труда, обязанностей между ними. Как правило, звено состоит из трех-четырех человек. Состав комплектуется из официантов, имеющих разные квалификационные разряды, и с учетом пожеланий официантов. Звеньевым назначают наиболее квалифицированного официанта. Обязанности в звеньях строго распределены. Звеньевой встречает гостей, предлагает меню, принимает заказ, уточняет сервировку стола в соответствии с принятым заказом, подает закуски и блюда, разливает напитки, выписывает счет и рассчитывается с посетителями.

Члены звена выполняют заказ. Один официант получает продукцию из буфета и холодного цеха, пополняет запас чистой посуды, приборов, белья, относит в моечную использованную посуду. Другой официант получает горячие блюда, при необходимости разливает или раскладывает их на подсобном столике.

Звено из трех человек обслуживает до 40 мест.

Распределение обязанностей может быть и иным. Из трех-четырех звеньев создают бригаду, назначают бригадира, который руководит бригадой и осуществляет контроль за подготовкой к обслуживанию, правильной сервировкой столов, соблюдением правил обслуживания и расчетов с посетителями и др.

По зонам зала звенья (бригады) распределяет метрдотель. Он делает это ежедневно для обеспечения равных условий работы официантов.

По сравнению с индивидуальным методом обслуживания звеньевая и бригадная формы имеют следующие преимущества:

- в зале постоянно находится квалифицированный официант, а распределение труда позволяет ускорить обслуживание;
- официанты высшей квалификации освобождаются от выполнения второстепенных операций;
- более рационально используется рабочее время;
- повышается ответственность работников за выполнение своих обязанностей, так как ошибка или небрежность одного официанта снижает авторитет всего звена;
- повышается культура обслуживания.

При бригадной форме в течение одного и того же времени официанты обслуживают вдвое больше посетителей, чем при индивидуальной.

11.3. Общие требования к обслуживающему персоналу

В соответствии с ГОСТ Р 50935-96 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу» к обслуживающему персоналу относятся: метрдотель (администратор зала), официант, бармен, повар, занимающийся отпуском продукции на раздаче, буфетчик, кассир, гардеробщик, швейцар, продавец магазина (отдела) кулинарии.

При установлении требований к обслуживающему персоналу учитываются следующие критерии оценки:

- уровень профессиональной подготовки и квалификации, в том числе теоретические знания и умение применить их на практике;
- способность к руководству (для метрдотеля);
- знание и соблюдение профессиональной этики поведения;
- знание руководящих документов, касающихся профессиональной деятельности.

Обслуживающий персонал предприятий всех типов и классов, независимо от форм собственности, должен иметь или специальное образование, или профессиональную подготовку, или пройти инструктаж с целью овладения знаниями, навыками и квалификацией для выполнения конкретных функций.

Функции, обязанности, права и ответственность обслуживающего персонала должны быть определены в их персональных должностных инструкциях и утверждены руководителем предприятия.

Должностные инструкции обслуживающего персонала разрабатывает администрация предприятия исходя из требований настоящего стандарта, квалификационных характеристик профессий и должностей с учетом особенностей работы каждого предприятия.

Персонал предприятия должен систематически совершенствовать свои знания, квалификацию и профессиональное мастерство на основе теоретической подготовки и практической деятельности.

Обслуживающий персонал должен обеспечить безопасность жизни и здоровья потребителей, а также сохранность их имущества при обслуживании на предприятии. Весь персонал должен пройти подготовку по безопасным методам работы.

К обслуживающему персоналу предприятий всех типов и классов предъявляются следующие общие требования:

- знание и соблюдение должностных инструкций и правил внутреннего распорядка предприятия;
- соблюдение требований санитарии, правил личной гигиены и гигиены рабочего места;
- знание и соблюдение мер пожарной безопасности, правил охраны труда и техники безопасности;
- обладание общей культурой, соблюдение профессиональной этики в процессе обслуживания потребителей;
- знание требований нормативных документов на продукцию и услуги общест-

венного питания;

- повышение квалификации всех категорий работников (не реже одного раза в 5 лет, кроме гардеробщика и швейцара).

Обслуживающий персонал предприятия должен быть одет в форменную или санитарную одежду и обувь установленного для данного предприятия образца, находящуюся в хорошем состоянии без видимых повреждений и загрязнений.

Форменная одежда швейцара, гардеробщика, метрдотеля, официанта и бармена в ресторанах и барах всех классов должна обеспечивать стилевое единство на предприятии.

Работники предприятия на форменной одежде должны носить служебные значки с эмблемой предприятия и признаками их профессиональной принадлежности.

Все работники предприятия должны подлежать периодическому медицинскому освидетельствованию. При поступлении на работу персонал предприятия обязан пройти медицинский осмотр и прослушать курс по санитарно-гигиенической подготовке.

В процессе работы на предприятии обслуживающий персонал периодически, не реже 1 раза в 2 года должен сдавать экзамены по санитарному минимуму.

На каждого работника должна быть заведена личная медицинская книжка, в которую вносятся результаты медицинских обследований, сведения о перенесенных инфекционных заболеваниях, о сдаче санитарного минимума. К работе на предприятии не допускаются лица, являющиеся источником инфекционных заболеваний.

Профессиональными этическими нормами поведения персонала являются: вежливость, тактичность, внимательность и предупредительность в отношении с потребителями в пределах своих должностных обязанностей. Персонал должен уметь создать на предприятии атмосферу гостеприимства, в отношении потребителей проявлять доброжелательность и терпение, быть выдержанным, обладать способностью избегать конфликтных ситуаций.

В ресторанах и барах классов «люкс» и высший должен работать обслуживающий персонал, знакомый со спецификой кулинарии и обслуживания в других государствах.

11.4. Требования к метрдотелю (администратору зала)

Метрдотель должен иметь профессиональную подготовку; знать основы трудового законодательства, положения Закона РФ «О защите прав потребителей», «Правила производства и реализации продукции (услуг) общественного питания», отраслевые руководящие документы, касающиеся его профессиональной деятельности, в том числе по сертификации услуг; нести ответственность за подготовку зала к обслуживанию; знать и соблюдать правила и приемы обслуживания потребителей, сервировки столов.

Метрдотель должен знать:

- основы товароведения, технологии продуктов питания;
- правила подачи блюд;
- в пределах разговорного минимума иностранный язык (для работающих в ресторанах и барах класса «люкс» и высший класс);
- знать особенности обслуживания торжеств и других специальных мероприятий;
- знать и соблюдать правила международного этикета, технику и специфику обслуживания иностранных потребителей (для предприятий класса «люкс» и высший класс);
- знать расположение средств противопожарной защиты и сигнализации, а также правила пользования ими;
- организовать эвакуацию потребителей в экстремальных ситуациях.

Метрдотель (администратор зала), являясь организатором всей работы в зале, руководствуется в своей деятельности должностной инструкцией, утвержденной директором предприятия.

Метрдотель ответственен за организацию процесса обслуживания, руководит работой официантов, буфетчиков, уборщиц торговых помещений, мойщиков посуды, работников сервизных, резчиков хлеба, швейцаров, а также музыкантов и артистов оркестра.

Производит расстановку официантов по рабочим местам, определяет участки работы звеньям, составляет графики выхода на работу, ведет учет рабочего времени официантов. Обеспечивает своевременную и правильную подготовку зала к открытию, наличие меню и прейскурантов, проводит инструктаж официантов перед началом работы, проверяет содержание помещений торговой группы (торгового зала, буфета, вестибюля, гардероба), соблюдение работниками зала единой формы одежды, правил личной гигиены.

Кроме того, *метрдотель осуществляет контроль* за сервировкой столов, а также соблюдением правил торговли, дисциплины цен в зале. Он контролирует своевременность и правильность составления официантами реестров счетов, сдачи выручки в кассу и копий в подотчет, отвечает за правильность оформления счетов официантами, за эксплуатацию торговой мебели, музыкальных автоматов, проводит мероприятия по сохранности посуды и инвентаря.

Метрдотель постоянно находится в зале, встречает гостей и предлагает места за столиками, обеспечивает предъявление официантами книги жалоб и предложений по первому требованию посетителей, разрешает конфликты, которые возникают между работниками зала и посетителями. При отсутствии стола заказов или специального работника он ведет записи с соответствующим оформлением о приеме заказов на обслуживание банкетов, свадеб за наличный расчет, обеспечивает их правильную организацию, проводит систематическую работу по повышению профессиональных знаний официантов, а также воспитательную работу среди них. Он организует подготовку предприятия к проведению тематических банкетов, вечеров и других празднеств, участвует в оформлении залов, программы музыкального обслуживания и в составлении меню.

Профессиональные знания метрдотеля должны быть обширными:

- правила и техника обслуживания;
- правила этикета;
- порядок приема заказа и организация обслуживания торжеств;
- основы технологии приготовления блюд, требования к их качеству и оформлению;
- формы обслуживания;
- правила работы на контрольно-кассовых аппаратах;
- ценообразование на предприятиях общественного питания.

Метрдотель имеет право:

- не допускать или отстранять от работы официантов или других работников зала, нарушивших трудовую дисциплину и правила внутреннего распорядка, с сообщением об этом директору;
- требовать правильного оформления и надлежащего качества блюд и кулинарных изделий, а в случае их несоответствия требованиям возвращать для замены;
- давать предложения по найму и увольнению официантов и других работников торговой группы;
- проверять знания официантов и давать заключение об уровне их профессиональной подготовки, вносить предложения по составу звеньев и о назначении бригадиров, повышении квалификационного разряда официантам и созыве аттестационной комиссии по определению их квалификации;
- осуществлять контроль за обучением учеников-официантов и соблюдением учебных программ, вносить предложения о поощрении работников зала.

11.5. Требования к официанту и бармену

Официант должен иметь профессиональную подготовку, *уметь* применять на практике правила и технические приемы обслуживания потребителей, составлять меню для банкетов, *знать:*

- правила этикета, сервировки стола;
- виды и назначение столовой посуды, приборов, столового белья;

- очередность подачи блюд, напитков, требования к их оформлению и температуре, соответствие ассортимента вино-водочных изделий подаваемым блюдам;
- технику и специфику обслуживания иностранных потребителей (для работающих в ресторанах, барах классов «люкс» и "высший класс");
- особенности обслуживания приемов, банкетов и других специальных мероприятий;
- характеристики блюд и напитков, уметь предложить их потребителю;
- в пределах разговорного минимума иностранный язык и профессиональную терминологию;
- правила эксплуатации контрольно-кассовых аппаратов, порядок расчета с потребителями;
- основы технологии и применять их при обслуживании потребителей;
- соблюдать правила безопасности при обслуживании.

Бармен должен иметь профессиональную подготовку и знать:

- основные правила этикета и технику обслуживания за барной стойкой и в зале;
- ассортимент, технологию приготовления, правила оформления и подачи алкогольных, безалкогольных напитков, а также закусок, блюд, кондитерских изделий;
- иностранный язык в пределах разговорного минимума;
- специфику и технику обслуживания иностранных потребителей (для работающих в барах класса «люкс» и высший класс);
- виды и назначение инвентаря, столовой посуды, приборов, оборудования, используемых при приготовлении и отпуске напитков и закусок;
- соблюдать условия и сроки хранения кулинарной продукции и покупных товаров;
- правила эксплуатации видео- и звуковоспроизводящей аппаратуры;
- правила и формы расчета с потребителями.

Требования по всем категориям обслуживающего персонала даны в ГОСТ Р 50935-96 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».

11.6. Квалификационные характеристики официантов, барменов, буфетчиков

Наиболее высоким для официантов является пятый квалификационный разряд.

Официант пятого разряда должен выполнять следующие виды работ:

- подготавливать рабочую зону и повседневно обслуживать посетителей (ознакомление с меню, прием заказа, получение продукции в буфете, кухне и подача посетителям, раскладка пищи в тарелки);
- работать на кассовом аппарате;
- производить расчет с посетителями;
- встречать, принимать и обслуживать участников банкетов;
- сервировать стол в соответствии с требованиями вида обслуживания, обслуживать во время приема пищи;
- составлять меню для банкетов;
- определять потребность в посуде, столовом белье, приборах для конкретного вида банкета, исходя из меню и числа участников, составлять заявки.

Официант этого разряда должен знать:

- правила и технику обслуживания посетителей индивидуальных и на банкетах;
- ассортимент, нормы выхода и цены на продукцию, кулинарную характеристику блюд, напитков, возможность их сочетания, требования к оформлению и температуру подачи;
- порядок расчета с посетителями;
- правила эксплуатации контрольно-кассовых аппаратов;
- особенности обслуживания иностранных туристов и специфику их питания;
- правила учета посуды, столового белья, приборов и оформления документов

при бое, потерях;

- формы организации работы официантов.

Официанты четвертого разряда не выполняют сложных приемов обслуживания (в обнос), а при подготовке к банкетам им не поручается составление заявок на производство, буфет, сервизную и др. Они участвуют в проведении банкетов с частичным обслуживанием официантами.

Наивысшим квалификационным разрядом для барменов является пятый.

Бармен пятого разряда должен уметь:

- приготовить смешанные напитки и кофе;
- обслуживать за стойкой и столами;
- ознакомить посетителей с ассортиментом и рецептурами реализуемых напитков, предложить напитки и закуски к ним;
- работать на кассовом аппарате.

Бармен этого разряда должен знать:

- виды и классификацию смешанных напитков, их рецептуры, последовательность смешивания, особенности, способы приготовления, оформления и правила подачи;
- товароведную характеристику используемых продуктов;
- ассортимент инвентаря и посуды, назначение каждого, оборудование барной стойки.

Бармен бара, обслуживающего иностранных граждан, *должен знать* один - два иностранных языка в объеме, необходимом для работы, порядок расчета, образцы и курс иностранной валюты и чеков, принимаемых на территории РФ, расчеты по кредитным карточкам иностранных фирм и банков.

К барменам четвертого разряда предъявляют меньшие требования. Они изготовляют несложные коктейли, обслуживают только за барной стойкой, не обслуживают иностранных граждан.

Бармен третьего разряда изготовляет молочные коктейли, обслуживает за барной стойкой.

Для буфетчиков наивысшим квалификационным разрядом является пятый.

Буфетчик пятого разряда отпускает буфетную продукцию исходя из требований подачи, порционирует и разливает в соответствующую посуду напитки, отпускает кондитерские товары, фрукты, мороженое, приготавливает чай, кофе, коктейли, выкладывает товары, оформляет витрины.

Буфетчик этого разряда *должен знать* особенности отпуска отдельных товаров, в том числе температуру, правила розлива напитков, виды и назначение посуды, характеристику напитков, режим и правила хранения отпускаемой продукции, правила эксплуатации и требования к весоизмерительным приборам, порядок составления товарного отчета о реализации продукции и движении тары.

Буфетчик четвертого разряда не приготавливает чай, кофе, коктейли.

Кроме того, *официант, бармен, буфетчик должны знать:*

- рациональную организацию труда на своем рабочем месте, а при бригадной работе - организацию труда бригады;
- правила технической эксплуатации и ухода за оборудованием, с помощью которого он работает, безопасные и санитарно-гигиенические условия труда, основные средства и приемы предупреждения и тушения пожаров на своем рабочем месте, сигнализацию и правила управления подъемно-транспортным оборудованием;
- производственную (должностную) инструкцию и правила внутреннего трудового распорядка.

ПЕРЕЧЕНЬ

документов, регулирующих деятельность в сфере общественного питания

1. Закон РФ от 07. 02. 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. от 25. 11. 2006 г.).
2. Закон РФ от 02. 01. 2000 г. № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» (в ред. 30. 12. 2006 г.).
3. Закон РФ от 27. 04. 1993 г. № 4871-1 «Об обеспечении единства измерений» (ред. от 10. 01. 2003 г.).
4. Закон РФ от 27. 12. 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (в ред. от 09. 05. 2005 г.).
5. Закон РФ от 08. 08. 2001 г. № 134-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)» (ред. от 30. 12. 2006 г.).
6. Закон РФ от 22. 05. 2003 г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» (в ред. от 13. 05. 2005 г.).
7. Федеральный закон от 22. 11. 1995 г. №171-ФЗ (ред.от 29. 12. 2006 г.) «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции».
8. Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. №1036 «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания» (в ред. Постановления Правительства РФ от 21. 05. 2001 г. № 389).
9. Постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. №55 «Правила продажи отдельных видов товаров», (с изменениями и дополнениями от 9. 10. 1998 г. №1222 и от 06.02.02г. №81).
10. Постановление Правительства Российской Федерации от 13 августа 1997г. №1013 «Об утверждении перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации, и перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации» (в ред. Постановлений Правительства РФ от 24. 05. 2000 г. №403, от 03. 01. 2002 г. №3, от 29. 04. 2002 г. №287, от10. 02. 2004 г. №72).
11. Постановление Госстандарта РФ от 21. 08. 2003 г. № 97 «Об утверждении нормативных документов системы сертификации ГОСТ Р при проведении добровольной сертификации услуг (вместе с правилами функционирования системы добровольной сертификации услуг).
12. Постановление Правительства Российской Федерации от 19 августа 1996 г. №987 «О мерах по ужесточению порядка торговли алкогольной продукцией» приложение: Правила продажи алкогольной продукции (с изменениями и дополнениями от 2 ноября 2000 г. №840).
13. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30. 07. 2002 г. №26 «О введении программ производственного контроля».
14. Постановление Правительства РБ от 03. 03. 2005 г. №58 «О наценке на продукцию (товары), реализуемую организациями общественного питания при учреждениях образования на территории РБ».
15. ГОСТ Р 51087-97 «Табачные изделия. Информация для потребителя. (с изм. и доп., вступившими в силу с 01. 01. 2000 г.).
16. ГОСТ Р 50647-94 «Общественное питание. Термины и определения».
17. ГОСТ Р 50762-95 «Услуги общественного питания. Общие требования».
18. ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий».
19. ГОСТ Р 50763-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия».
20. ГОСТ Р 50935-96 «Общественное питание. Требования к обслуживающему

персоналу».

21. ГОСТ Р 51740-2001 «Технические условия на пищевые продукты. Общие требования к разработке и оформлению».
22. ГОСТ Р 50645-94 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц".
23. Постановление главного государственного санитарного врача РФ от 8.11. 2001 г. №31 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них продовольственного сырья и пищевых продуктов. Санитарно-эпидемиологические правила» (в ред. от 03. 04. 2003 г.).
24. СанПин 2.3.6.1079-01 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья".
25. СП 1.1.1058-01 «Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий» (Постановление Главного гос. санитарного врача от 13. 07. 2001 №18).
26. СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов».
27. СанПин 2.3.2. 1078-01 «Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов».
28. СанПиН 2.4.2 782-99 «Гигиенические требования к условиям обучения школьников в различных видах современных общеобразовательных учреждений».
29. СанПиН 2.4.2. 548-96 "Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений".
30. Санитарные правила обеспечения пассажиров бортовым питанием на многоместных скоростных самолетах (утверждены Главным государственным санитарным врачом СССР 1. 03. 1973 г. №1007-73).
31. Отраслевые стандарты:
 - ОСТ 10-069-95 «Торты и пирожные. Технические условия».
 - ОСТ 28-1-95 «Общественное питание. Требования к производственному персоналу».
 - ОСТ 32.57-96 «Железнодорожный транспорт. Услуги общественного питания в пассажирских поездах. Общие требования. Классификация предприятий общественного питания в пассажирских поездах».
32. Технологические нормативы:
 - Сборник рецептов блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания, ч.1 - М.: Хлебпродинформ, 1996 г.
 - Сборник рецептов блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания, ч.2 - М.: Хлебпродинформ, 1997 г.
 - Сборник рецептов блюд и кулинарных изделий кухонь народов России, 1992 г.
 - Сборник рецептов блюд диетического питания. - М.: Хлебпродинформ, 2002 г.
 - Сборник рецептов на торты, пирожные, кексы, рулеты, печенье, пряники, коврижки и сдобные булочные изделия, ч.3 - М.: Хлебпродинформ, 2000 г.
 - Сборник технологических нормативов по производству мучных кондитерских и булочных изделий – сборник рецептов, 1999 г.
 - Сборник нормативных и технических документов, регламентирующих производство кулинарной продукции, ч.4 - М.: Хлебпродинформ, 2001г.
 - Сборник рецептов блюд национальных кухонь, ч.5 - М.: Хлебпродинформ, 2001г.
- Межотраслевые Правила по охране труда в общественном питании ПОТ Р М-011-2000 г. (постановление Минтруда России от 24.12. 1999 г. №52).
- Межотраслевые типовые инструкции по охране труда работников системы общественного питания (постановление Минтруда России от 24.05. 2002 г. №36).
- Технико-технологические карты.

Кондратьев Константин Павлович

**Организация обслуживания
на предприятиях
общественного питания**

Учебное пособие

Редактор *Т.Н. Чудинова*

Подписано в печать 3.05.2007 г. Формат 60x84/8
Печать операт., бумага писч, Усл.п.л. 12,2. Тираж 100 экз.
Заказ № 67

Издательство ВСГУ
670013 г.Улан-Удэ, ул. Ключевская, 40 в.