

**Т.В. Бай, О.В. Котлярова**

---

# **ТЕОРИЯ И МЕТОДИКА ОРГАНИЗАЦИИ ПИТАНИЯ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ**

**Учебное пособие**

**RU**  
**science**  
RU-SCIENCE.COM

**Москва**  
**2017**

**УДК 338(075.8)**  
**ББК 65.432я73**  
**Б12**

**Б12**     **Бай, Татьяна Владимировна.**  
Теория и методика организации питания в туристской индустрии : учебное пособие / Т.В. Бай, О.В. Котлярова. — Москва : РУСАЙНС, 2017. — 104 с.

**ISBN 978-5-4365-2238-8**

Успешное развитие индустрии питания во многом зависит от уровня организации производства кулинарной продукции. Рациональные формы организации производственного процесса являются основой для роста производительности труда, внедрения новой техники, прогрессивной технологии, научной организации труда, автоматизированной системы управления и т.д.

В настоящее время технология и организация общественного питания позволяют решать задачи по созданию сегмента питания в индустрии туризма, гостиничном хозяйстве, в том числе на предприятиях санаторно-курортной отрасли, так называемого лечебного и диетического питания, что немаловажно в условиях развития туристской отрасли.

*Пособие предназначено для студентов направлений подготовки «Туризм», «Сервис», «Гостиничное дело».*

**УДК 338(075.8)**  
**ББК 65.432я73**

**ISBN 978-5-4365-2238-8**

© Бай Т.В., Котлярова О.В., 2017  
© ООО «РУСАЙНС», 2017

# Оглавление

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Глава 1. Общая характеристика процесса обслуживания на предприятиях питания в индустрии туризма и гостеприимства.....</b> | <b>4</b>  |
| 1.1. Классификация и характеристика предприятий общественного питания.....   | 4         |
| 1.2. Характеристика методов и форм обслуживания потребителя.....   | 10        |
| 1.3. Характеристика торговых залов, производственных и подсобных помещений предприятий общественного питания.....            | 14        |
| 1.4. Классификация и требования к посуде, приборам, столовому белью.....   | 17        |
| 1.5. Информационное обеспечение процесса обслуживания потребителя на предприятиях общественного питания.....                 | 21        |
| <b>Глава 2. Особенности организации питания в гостиницах и иных средствах размещения.....</b>                                | <b>27</b> |
| 2.1. Услуги по организации питания в гостиницах.....   | 27        |
| 2.2. Организация форм ускоренного обслуживания для туристских групп.....   | 29        |
| 2.3. Особенности лечебного питания на предприятиях санаторно-курортной отрасли.....  | 30        |
| 2.4. Характеристика узкоспециализированных диет в санаторно-курортном питании.....   | 51        |
| 2.5. Лечебное питание, как метод реализации оздоровительных технологий на предприятиях санаторно-курортной отрасли.....      | 56        |
| 2.6. Безопасность и качество пищевых продуктов на предприятиях общественного питания.....                                    | 64        |
| <b>Заключение.....</b>   | <b>76</b> |
| <b>Библиография.....</b>   | <b>78</b> |
| <b>Приложения.....</b>   | <b>80</b> |
| <b>Примерный итоговый тест по предмету.....</b>  | <b>84</b> |

# **Глава 1. Общая характеристика процесса обслуживания на предприятиях питания в индустрии туризма и гостеприимства**

## **1.1. Классификация и характеристика предприятий общественного питания**

Предприятия общественного питания выполняют три взаимосвязанные функции:

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

В соответствии с ГОСТ 31984–2012. 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.

Для классификации предприятий питания туристской индустрии используется ряд критериев, наиболее важными среди которых являются:

- характер торгово-производственной деятельности;
- месторасположение;
- контингент обслуживаемых клиентов (гостей);
- ассортимент продукции (специализация);
- вместимость;
- форма обслуживания;
- время функционирования;
- уровень обслуживания.

Характер торгово-производственной деятельности предприятий питания является главным критерием, в зависимости от которого все предприятия питания подразделяют на следующие типы: ресторан; кафе; бар; буфет; закусочная; столовая и др.

Для каждого типа предприятий питания по этому признаку классификации характерны соответствующий ассортимент блюд и напитков, применяемые формы обслуживания, месторасположение, обслуживаемый контингент клиентов – сочетания других критериев классификации.

Ресторан – предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления и сочетается с организацией отдыха и развлечений (музыкальная программа и концерты).

Кафе – предприятие питания, предоставляющее гостям ограниченный ассортимент блюд и напитков, мучных кондитерских изделий, кисломолочных продуктов в сочетании с отдыхом и развлечениями.

Бар – специализированное предприятие питания, предоставляющее гостям различные напитки, десерты, сладкие блюда и закуски. В баре имеется возможность отдохнуть в уютной обстановке, послушать музыку, развлечься.

Буфет производит продажу с потреблением на месте ограниченного ассортимента холодных закусок, бутербродов, напитков, булочных и кондитерских изделий, сладких блюд несложного приготовления, отпуск упакованной продукции на вынос и реализация продовольственных товаров.

Закусочная изготавливает, реализует и организует потребление на месте различных блюд и закусок несложного приготовления, бульонов, холодных и горячих напитков, мучных кондитерских изделий.

Столовая как предприятие питания часто встречается в структуре курортных гостиниц. Предназначена для изготовления, реализации и организации потребления на месте различными слоями населения завтраков, обедов, ужинов, отпуска их на дом.

Специализация предприятий питания может быть различной: от широкой специализации на блюдах определенной кухни (французской, итальянской, китайской, диетической и т.д.) до узкой специализации на одном или нескольких наименованиях блюд (морепродукты, пицца и др.).

Вместимость может составлять от 50 до 500 мест, от 50 до 150 мест, для столовых – 50, 100, 200, 500 и более мест и т.д.

Форма обслуживания. Предприятия самообслуживания, с частичным обслуживанием официантами, с полным обслуживанием официантами и т.д.

Время функционирования: постоянно действующие; сезонные; работающие в дневное и вечернее время; работающие в ночное время (ночные бары).

Уровень обслуживания. Различают предприятия общественного питания по категориям: люкс; высшая; первая; вторая; третья.

В зависимости от месторасположения и контингента обслуживаемых потребителей предприятия питания подразделяются на общедоступные (обслуживание населения города) и предприятия, связанные с обслуживанием определенного контингента населения (санатории, учебные заведения, заводы и т.д.).

В зависимости от выполняемых функций предприятия классифицируются на заготовочные, доготовочные, раздаточные, торговые и предприятия смешанного типа.

Заготовочные предприятия выполняют функцию производства, направленной на выпуск полуфабрикатов, кулинарных, мучных, кондитерских изделий для снабжения доготовочных и раздаточных предприятий (магазинов, кулинарии).

Доготовочные предприятия освобождаются от процессов механической обработки сырья и изготовления полуфабрикатов и частично от тепловой обработки продуктов, поэтому удельный вес затрат труда на выполнение функции производства в них снижается (в зависимости от полноты ассортимента и степени готовности поступающих полу-

фабрикатов), при этом возрастает значение функций реализации и организации потребления.

Раздаточные предприятия реализуют готовую продукцию, полученную от заготовочных или других предприятий индустрии питания, и организуют ее потребление в залах. В них почти полностью отсутствует функция производства.

К торговым предприятиям относятся магазины кулинарии, предприятия по отпуску готовых блюд на дом, буфеты (без мест в зале), для которых характерной является функция реализации продукции.

Предприятия смешанного типа выполняют все три функции, т.е. в них осуществляется полный цикл производственно-торгового процесса.

Характеристика типовых предприятий. Предприятия индустрии питания различаются по типам в зависимости от их функционального назначения, ассортимента реализуемой продукции, характера и объема предоставляемых потребителям услуг, методов и форм обслуживания. К основным типам предприятий относятся столовые, рестораны, кафе, закусочные, бары, магазины кулинарии, фабрики полуфабрикатов и др. На столовые, рестораны, кафе приходится около 66% предприятий индустрии питания, на закусочные и буфеты – около 34%. Удельный вес заготовочных предприятий незначителен и находится на уровне 0,1%.

Столовая – общедоступное или обслуживающее определенные контингенты потребителей предприятие с предоставлением ассортимента блюд массового спроса по методу самообслуживания. Ассортимент блюд в общедоступной столовой включает холодные блюда и закуски, первые, вторые и сладкие блюда, горячие напитки, молоко и кисломолочные продукты, хлебобулочные и мучные кондитерские изделия.

В столовых, обслуживающих определенные контингенты (рабочих, студентов, школьников), реализуются скомплектованные рационы питания. Поэтому ежедневно в меню должно быть не менее двух вариантов завтраков, обедов, ужинов.

В столовых предусматривается отпуск обедов на дом, продажа полуфабрикатов и кулинарных изделий, для чего выделяется специальное помещение. В зале столовой может быть организован буфет для реализации фруктовых и минеральных вод, соков, прохладительных напитков, мучных кондитерских изделий.

Кафе – предприятие, реализующее широкий ассортимент горячих и холодных напитков, сладких блюд, хлебобулочных и мучных кондитерских изделий. Холодные блюда и закуски, а также вторые

блюда предлагаются несложного приготовления. Кроме того, допускается реализация 1–2 наименований первых блюд.

Бары – небольшие предприятия, предназначенные для удовлетворения потребностей населения в разнообразных безалкогольных напитках, мучных кондитерских изделий, сладких блюдах и отдыха потребителей. Этот тип предприятия рассчитан на кратковременное пребывание потребителей. Организация производства в барах основана на снабжении их готовой продукцией, полуфабрикатами высокой степени готовности. Особенностью многих баров является то, что почти весь процесс приготовления продукции осуществляется в присутствии потребителей.

Закусочная предназначена для быстрого обслуживания потребителей при условии реализации ассортимента блюд массового спроса: закуски и блюда несложного приготовления, горячие и холодные напитки, бульоны и мучные кулинарные изделия (кроме блинных).

Буфет предназначен для быстрого обслуживания потребителей с предоставлением ограниченного ассортимента холодных блюд и закусок, горячих и сладких блюд несложного приготовления, горячих и прохладительных напитков, покупных товаров.

Кафетерий – это буфет, организуемый в основном при магазинах и реализующий горячие и холодные напитки, бутерброды, мучные кондитерские изделия.

Предприятия по отпуску готовых блюд на дом предназначены для приготовления обеденной продукции, кулинарных изделий и реализации их населению. Предприятие работает на полуфабрикатах. Оно принимает предварительные заказы на продукцию, а также выдает напрокат и продает судки для переноса и хранения пищи. В зале предприятия может быть организован отдел по реализации полуфабрикатов, мучных кондитерских изделий.

Магазины (отделы) кулинарии реализуют полуфабрикаты, кулинарные и мучные кондитерские изделия, сопутствующие товары населению. При магазинах кулинарии предусматривают отделы заказов, а если они размещены в составе предприятий индустрии питания, отпуск обедов на дом. Можно организовывать при магазинах кулинарии кафетерии с потреблением на месте горячих напитков, молока, кисломолочных продуктов, бутербродов, кондитерских изделий.

Комплексное предприятие представляет собой объединение нескольких предприятий индустрии питания различных типов в одном здании с полной или частичной централизацией производства, хране-

ния продуктов и управления, а также с общими бытовыми и техническими помещениями.

Состав и вместимость комплексных предприятий индустрии питания приведены в таблице 1.

Таблица 1

**Состав и вместимость комплексных предприятий индустрии питания**

| Структурные единицы комплексного предприятия | Вместимость залов комплексных Предприятий, мест |     |     |     |     |
|--|---|-----|-----|-----|-----|
|  | 150   | 200 | 300 | 400 | 500 |
| Ресторан                                     | -   | 100 | 150 | 200 | 300 |
| Столовая                                     | 50  | -   | -   | -   | -   |
| Кафе или закусочная                          | 75  | 75  | 75  | 75  | 75  |
| Кафе или закусочная (специализированная)     | -   | -   | 25  | 75  | 75  |

Значительную группу представляют узкоспециализированные предприятия, которые предлагают потребителям одно или несколько наименований блюд (вареники, чебуреки, пирожки и т.д.) и быстрое обслуживание.

Специализированные предприятия обладают рядом преимуществ. Оборачиваемость мест в них в 5–10 раз быстрее, а товарооборот на одно место на 15–20% выше, чем в общедоступной столовой или кафе. Производительность труда работников в среднем в 1,5 раза превышает производительность труда в обычной столовой.

Особое внимание уделяется в настоящее время развитию предприятий быстрого обслуживания. Сравнительно ограниченные производственные площади, несложное оборудование и инженерно-технические коммуникации снижают затраты на их сооружение и оснащение. Такие предприятия пользуются большой популярностью среди населения, так как сочетают в себе возможность наиболее полного удовлетворения спроса в определенной продукции с сокращением затрат времени на обслуживание.

Детские кафе предназначены для обслуживания потребителей с детьми, а также детей-экскурсантов или туристов. В них могут проводиться детские утренники, семейные и другие торжества.

Кафе молодежные организуют культурно-массовую работу среди молодежи. Они создаются на базе действующих общедоступных предприятий, столовых при производственных предприятиях, организациях, учреждениях, высших, средних и профессионально-технических учебных заведениях при наличии необходимых условий (удобная планировка, определенный интерьер зала и др.).

## Библиография

1. ГОСТ 31984–2012. Услуги общественного питания. Общие требования.
2. ГОСТ 31985–2013. Услуги общественного питания. Термины и определения.
3. ГОСТ 30524–2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
4. ГОСТ Р 55051–2012. Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу.
5. ГОСТ 32692–2014. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.
6. ГОСТ 30389–2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
7. ГОСТ 30390–2013. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия.
8. ГОСТ 31986–2012. Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания.
9. ГОСТ 31987–2012. Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию.
10. ГОСТ 31988–2012. Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания.
11. ГОСТ 31989–2012. Услуги общественного питания. Общие требования к заготовочным предприятиям общественного питания.
12. ГОСТ 32691–2014. Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания.
13. ГОСТ Р 54609–2011. Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания.
14. ГОСТ Р 55323–2012. Услуги общественного питания. Идентификация продукции общественного питания. Общие положения.
15. ГОСТ Р 56725–2015. Услуги общественного питания. Хранение проб продукции общественного питания на предприятиях общественного питания.
16. ГОСТ Р 56766–2015. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания. Требования к изготовлению и реализации.
17. ГОСТ Р 54607.1–2011. Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 1. Отбор проб и подготовка к физико-химическим испытаниям.

18. ГОСТ Р 54607.2–2012. Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 2. Методы физико-химических испытаний.
19. ГОСТ Р 54607.3–2014. Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 3. Методы контроля соблюдения процессов изготовления продукции общественного питания.
20. ГОСТ Р 54607.4–2015. Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 4. Методы определения влаги и сухих веществ.
21. ГОСТ Р 54607.5–2015. Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 5. Методы определения жира.
22. ГОСТ Р 54607.6–2015. Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 6. Методы определения сахара.
23. ГОСТ Р 55889–2013. Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания. Рекомендации по применению ГОСТ Р ИСО 22000–2007 для индустрии питания.
24. СП 2.3.6.1079–06. Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них продовольственного сырья и пищевых продуктов.
25. СанПиН 2.3.2.1324–07. Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов.
26. Мглинец А. И. Технология приготовления ресторанной продукции./А.И. Мглинец – М.: РЭА им. Плеханова Г. В., 2010 – 178 с.
27. Никуленкова Т.Т., Ястина Г.М. Проектирование предприятий общественного питания./Т.Т. Никуленкова, Г.М. Ястина. М.: Колос, 2016. – 176 с.
28. Панова Л. А. Организация производства на предприятиях общественного питания./Л.А. Панова. – Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012 – 328 с.
29. Радченко Л. А. Организация производства на предприятиях общественного питания./Л.А. Радченко – Ростов НД : Издательство «Феникс», 2010 – 218 с.
30. Технология продукции общественного питания / Под ред. А.С. Радушного: Учебное пособие в 2-х т. Т.2 Технология блюд, закусок, напитков, мучных кулинарных, кондитерских и булочных изделий. – М.: Мир, 2010.