



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ»
КАФЕДРА ТУРИЗМА И СЕРВИСА

О.С. Третьякова

ОСНОВЫ СЕРВИСА

Учебное пособие для студентов направления 100200 «Туризм»

Рекомендовано методическим советом УралГУФК

Челябинск
Уральская академия
2011

УДК 338.4
ББК 65.433
Т 66

Рекомендовано к изданию
методическим советом УралГУФК
протокол № 7 от 20.04.2011 г.

Рецензенты:

доцент кафедры туризма и сервиса Института туризма и социально-культурного сервиса Федерального государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Уральский государственный университет физической культуры», к.э.н. Т.В. Максимова

доцент кафедры туризма и социально-культурного сервиса факультета сервиса и туризма Южно-Уральского государственного университета, к.г.н. Н.П. Тарханова

Третьякова, О.С.

Основы сервиса : учеб. пособие для студентов специальности 100200.62 «Туризм» / О.С. Третьякова. – Челябинск : Уральская академия, 2011. – 131 с.

Учебное пособие предназначено для практики студентов I курса направления 100200 «Туризм». В учебном пособии рассматриваются вопросы материаловедения, чистящих и моющих средств, спецоборудования и приспособлений, технологии гостеприимства, применяемых в гостиницах и ресторанах.

УДК 338.4
ББК 65.433

© УралГУФК, 2011
© Третьякова О.С., 2011

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
ГЛАВА 1 МАТЕРИАЛОВЕДЕНИЕ	6
1.1 Классификация моющих и чистящих средств и инвентаря.....	6
1.2 Классификация машин на предприятиях ресторанного сервиса.....	9
ГЛАВА 2 СПЕЦОБОРУДОВАНИЕ	12
2.1 Техника для уборки помещений.....	12
2.2 Техника, машины и механизмы предприятий ресторанного сервиса.....	12
2.3 Столовая посуда, приборы и принадлежности для сервировки стола.....	13
2.4 Вспомогательные помещения и их оборудования.....	15
ГЛАВА 3 ТЕХНОЛОГИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ГОСТЕПРИИМСТВА	18
3.1 Классификация гостиниц.....	18
3.2 Основы размещения служебных помещений.....	20
3.3 Техника безопасности и противопожарные мероприятия в гостиницах.....	22
3.4 Подготовка номера к заселению.....	24
3.5 Виды гостиничных помещений.....	25
3.6 Виды уборки помещений.....	31
3.7 Должностные инструкции горничных.....	31
3.8 Технология выполнения различных видов уборочных работ.....	32
3.9 Обработка и дезинфекция помещений, мебели, декораций и оборудования.....	49
3.10 Уборка номеров.....	49
3.11 Уборка ванных комнат.....	50
3.12 Уборка холлов, коридоров, вестибюлей.....	51
3.13 Уборка служебных помещений.....	52
3.14 Инвентаризация и хранения оборудования номеров.....	52
ГЛАВА 4 ТЕХНОЛОГИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ ...	54

4.1 Организация производства индустрии питания.....	54
4.2 Особенности обслуживания.....	58
4.3 Организация обслуживания.....	63
4.4 Основные виды специального обслуживания.....	82
4.5 Формы ресторанного обслуживания.....	98
4.6 Особенности обслуживания и организации питания иностранных туристов.....	107
4.7 Искусство сервировки.....	116
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	131

ВВЕДЕНИЕ

Учебное пособие написано в соответствии с требованиями ГОС ВПО 100200 «Туризм» к практической подготовке, адресовано студентам I курса туристского направления.

Целью пособия является детализация теоретических знаний по основам сервиса, связанной с вопросами материаловедения и спецоборудования предприятий туристической индустрии и гостеприимства.

Большое значение выполняют разделы по технологии оказания услуг гостеприимства и питания. Пособие четко ориентирует студентов на правильное оказание услуг на предприятиях питания и гостеприимства, как основных предприятиях туристической индустрии, на овладение первейшими практическими навыками удовлетворения потребностей туристов и позволяет оптимизировать процесс приобретения навыков оказания услуг в туристической индустрии.

Безусловно, для будущих специалистов в области туризма, работающих с туристским рынком, необходимы знания по основам сервиса для освоения практических навыков.

С нашей точки зрения, учебное пособие «Основы сервиса» должно быть сориентировано на практическую подготовку профессионалов в туристической индустрии, работающих в сферах гостеприимства и ресторанного сервиса.

Данное пособие способствует более качественному приобретению навыков по основам обслуживания студентов очного и заочного обучения и является дополнением к основным лекционным курсам по направлению профессиональной подготовки.

ГЛАВА 1 МАТЕРИАЛОВЕДЕНИЕ

1.1 Классификация моющих чистящих средств и инвентаря

Чистящие и моющие средства делятся на два класса:

1 Ионногенные вещества, диссоциирующие в воде на ионы.

2 Неионогенные вещества, не подверженные электролитической диссоциации.

Ионногенные называются анионактивными, если поверхностно-активные ионы несут отрицательный заряд, катионоактивными, если поверхностно-активные положительно заряженные ионы, и амортерными, если поверхностно-активные ионы имеют отрицательный заряд в щелочной среде и положительный заряд в кислой среде.

В состав многих средств предназначенных для чистки раковин, ванн, стен, облицованных метлахской, кафельной и керамической плиткой, входят абразивы – тонкомолотый кварц, пемза, рассыпающиеся шлаки электроплавки и т.д. Помимо абразивов эти средства полифосфаты, силикаты, карбонат и бикарбонат натрия. Некоторые средства содержат и дезинфицирующие компоненты, в частности калиевую и натриевую соли дихлоризоционуровой кислоты.

Основным компонентом моющих средств служат поверхностно-активные вещества. В состав входят синтетические поверхностно-активные вещества – сульфонал, алкилсульфаты, алкилсульфонаты. Моющие средства также содержат щелочные добавки, которые разрушают жировые загрязнения.

В качестве щелочных добавок вводят соду и так называемое жидкое стекло, то есть соль кремниевой кислоты.

К важнейшим добавкам относятся полифосфаты: триполифосфат натрия, триполифосфат калия. Так же в моющие средства добавляют ферменты (энзимы) – вещества биологического происхождения. В некоторые моющие средства входят химические отбеливатели, в большинстве случаев служит перборат натрия.

Инвентарь

Постельное белье и постельные принадлежности, столовое белье, драпировки на окнах и дверях, ковры и ковровые дорожки и т.п. составляют **мягкий инвентарь гостиниц**. В комплект постельных принадлежностей входят подушки, покрывала на кровати, одеяла, матрасы, чехлы на матрасы, перинки. Норма амортизационных отчислений, как правило, – 15%. Комплект постельного белья состоит из верхних наволочек, простыни, пододеяльника, полотенца для лица.

Для одного комплекта постельных принадлежностей требуется до 28 м тканей: примерно 14 м бельевой ткани, около 15 м различных. Согласно установленным Нормативам в гостинице на одну инвентарную кровать полагается 5 – 6 комплектов постельного белья.

Большое количество тканей расходуется на изготовление штор, портьер, занавесей, гардин, столового белья.

Следовательно, в наличии бельевой (кастелянской) службы находятся тысячи метров различных тканей.

Многолетняя практика эксплуатации гостиничного белья дала основание для выработки единых Нормативов. Так, при одновременном использовании шести комплектов износ равен 25%, а при использовании пяти – 33%. Согласно длительной практике предоставления гостиничных услуг смена белья в номерном фонде предусмотрена по мере необходимости, но не реже одного раза, а полотенцец двух раз в неделю.

Однако конкретность и точность обусловлена Порядком предоставления гостиничных услуг, разрабатываемым каждой гостиницей.

Так, в однокомнатных номерах разной комфортности многими гостиницами устанавливается порядок смены белья, указанный выше, а для номерного фонда высшей категории: многокомнатных номеров – предусматривается ежедневная смена белья.

Довольно часто смену постельного белья производят не только согласно

внедренному в гостиничную технологию Порядку, но и с учетом срока проживания, состава проживающих и их индивидуальных запросов. В курортных гостиницах смена белья может производиться в установленные сроки. В гостиницах, в которых основной контингент составляют командированные (срок их проживания от одних до трех суток), белье приходится, как правило, менять почти ежедневно. Такое белье подвергается стирке чаще, чем в курортных гостиницах. По данным ведущих гостиничных цепей мира, постельное белье за время использования стирают до 300 раз.

Бельевое хозяйство в гостиницах многообразно, поэтому большое значение имеют изучение его эксплуатационных качеств, повседневный учет и правильное хранение.

Пододеяльники. Пододеяльник, имеющий вырез в форме ромба, быстро выходит из употребления из-за разрывов в углах выреза. Пододеяльник, имеющий овальную форму выреза, удобнее в эксплуатации и служит более длительное время.

В гостиницах многих зарубежных гостиничных цепей пододеяльники имеют форму полного чехла с клапаном внизу, без вырезов. Они удобнее, чем другие виды, в эксплуатации и в санитарном отношении.

Наволочки. Уже давно в гостиницах используются наволочками с клапанами. В такой наволочке подушка имеет опрятный вид, она более удобна при стирке и глажении в автоматизированных прачечных и служит более длительный срок.

Полотенца. Промышленность выпускает полотенца в большом ассортименте по качеству материалов и по их размеру. Полотенца для лица длиной 1,5 м в условиях гостиничной технологии неэкономичны. Практика ведения гостиничного хозяйства показала, что у полотенца, имеющего лишнюю длину, изнашивается только середина, концы остаются целыми. Пользоваться же таким полотенцем нельзя, и оно выходит из эксплуатации (переводится в статус рабочих полотенец горничных, ветошь и т.д.).

Разумная длина, которая никак не отражается на качестве обслуживания, дает ощутимую экономию. Повышенные размеры вызывают дополнительные расходы на стирку и амортизационные отчисления. Это подтверждается прилагаемым ниже примерным расчетом (таблица 1).

Таблица 1 – Примерный расчет расходов на стирку и амортизационные начисления на махровые и льняные полотенца разной длины

Полотенце	Махровое	Махровое	Льняное	Льняное
Длина в м	1,65	1,20	1,10	100
Количество	100	100	100	100
Цена за 1 шт. в руб.	3,31	2,41	1,12	0,92
Сумма в руб.	331	241	112	92
Амортизация в %	33	33	33	33
Сумма амортизационных отчислений в год в руб.	109,23	79,53	36,96	30,36
Стоимость стирки 1 кг сухого белья в руб.	0,20	0,20	0,20	0,20
Вес в кг	0,40	0,23	0,10	0,12
Сумма стирки в руб.	8,00	4,60	2,00	2,40
Всего затрат в руб.	117,23	84,13	38,96	32,76

К уборочному инвентарю относятся щетки для подметания пола, веники, совки – для сбора мусора (обычно и самозакрывающиеся), щетки-столомойки для мытья ванн, ерши для промывки унитазов, приспособления для снятия пыли с потолка, оцинкованные или пластмассовые ведра для разведения хлорной извести, стеклянные банки для хранения хлорной извести, мешковина для мытья полов, ветошь для протирки пыли, фланель для удаления пыли с мягкой мебели.

1.2 Классификация машин на предприятиях ресторанного сервиса

В зависимости от назначения и вида обрабатываемых продуктов, машины предприятий общественного питания можно подразделить на несколько групп:

1 Машины для обработки овощей и картофеля – очистительные, сортировочные, мочные, резательные, протирачные и т.д.

2 Машины для обработки мяса и рыбы – мясорубки, фаршемешалки,

рыхлители мяса, котлетоформировки и т.д.

3 Машины для обработки муки и теста – просеиватели, тестомесительные, взбивательные и т.д.

4 Машины для нарезки хлеба и гастрономических продуктов – хлеборезка, колбасорезка, маслоделители и т.д.

5 Универсальные приводы – с комплектом сменных исполнительных машин.

6 Машины для мытья столовой посуды и приборов.

7 Подъемно-транспортные машины.

Требования к материалам, используемым для изготовления машин на предприятиях ресторанного сервиса

Машины изготавливаются из металлических и неметаллических материалов. Выбор материала зависит от назначения машин и способа их изготовления. При выборе материала учитываются требования прочности и жесткости деталей, а также технологичность изготовления деталей.

Деталь, изготовление которой возможно наименее трудоемкими и производительными процессами (ковкой, отливкой), считается технологичной.

Прочность – это способность детали под действием внешних приложенных сил не допускать поломки и остаточных деформаций.

Жесткость – это способность детали под действием внешних приложенных сил допускать упругие деформации только в установленных пределах.

Материалы, используемые для изготовления рабочих камер, должны быть нейтральными к продуктам и моющим средствам, не подвергаться коррозии, не оказывать вредного действия на продукты и хорошо очищаться от них. Основным материалом для изготовления машин является сталь и чугун, механические свойства которых зависят от содержания в них углерода, а также от примесей и добавок к ним (легирование).

Из цветных металлов применяются алюминий, медь, хром, никель, цинк и

сплавы на их основе, которые имеют хорошую прочность, малый удельный вес и хорошо обрабатываются. Цветные металлы используются для изготовления деталей, соприкасающихся с пищевыми продуктами. Все материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, должны быть антикоррозийными, легко поддаваться чистке, мытью, обеззараживанию и просушиванию, и не вступать в реакцию с продуктами и моющими средствами.

Большое распространение получили неметаллические материалы: пластмассы, стекло, кожа, резина, поролон и различные пластики. В отличие от металлов они имеют преимущество в антикоррозийности и бесшумности, хотя их применение снижает жесткость и прочность деталей.

ГЛАВА 2 СПЕЦОБОРУДОВАНИЕ

2.1 Техника для уборки помещений

Огромный труд уборщиц и горничных по поддержанию постоянной чистоты в зданиях гостиниц облегчают механизмы, различные приспособления, всевозможные материалы, средства бытовой химии, а так же специальный инвентарь.

Для уборки помещений широко используются пылесосы. Горничная должна соблюдать режим работы пылесоса, чтобы он не вышел из строя. В конце рабочего дня пылесос очищается от мусора и пыли. Для обработки паркетных полов в гостинице используют электрополотеры. Очищать машину нужно после каждой смены, оберегать от сырости, по окончании работы аккуратно свертывать кабель петлями, не допуская изломов, ведущих к износу и порче. В современных гостиницах в большом количестве мягкой мебели, ковров и других ворсовых покрытий проблему борьбы за чистоту позволила кардинально решить централизованная система пылеудаления.

В процессе работы горничная пользуется различными уборочными материалами. Для поддержания блеска полированных поверхностей мебели: «Блеск», «Полироль» и др. Для чистки ковров: полихлорэтан и другие. Стекла промывают водой, в которую добавляют нашатырный спирт, марганец.

2.2 Техника, машины и механизмы предприятий ресторанного сервиса

Машина – это совокупность механизмов, выполняющих определенную работу или преобразующих один вид энергии в другой. В зависимости от назначения различают машины – двигатели и рабочие машины.

В зависимости от назначения рабочие машины могут выполнять определенную работу по изменению формы, размером, свойств и состояния объектов труда. Объектами труда в предприятиях общественного питания служат пищевые продукты, подвергающиеся различной технологической обработке – очистке, измельчению, взбиванию, перемешиванию,

формированию и т.д.

По степени автоматизации и механизации выполняемых технологических процессов различают машины неавтоматические, полуавтоматические, автоматические. В машинах неавтоматического действия загрузка, выгрузка, контроль и вспомогательные технологические операции выполняются поваром, закрепленным за данной машиной. В машинах полуавтоматического действия основные технологические операции выполняются машиной, ручные остаются только транспортные, контрольные и некоторые вспомогательные процессы. В машинах автоматического действия все технологические и вспомогательные процессы выполняются машиной. Они используются в составе поточных и поточно-механизированных линий и полностью заменяют труд человека.

2.3 Столовая посуда, приборы и принадлежности для сервировки стола

Вкусно приготовленная пища доставляет наслаждение только тогда, когда стол хорошо накрыт и за ним удобно сидеть.

При сервировке нужно учитывать и сочетание цветов и узоров. Если посуда пестрая, скатерть следует стелить однотонную. Если посуда однотонная скатерть может быть как однотонной, так и пестрой. Прежде чем застелить стол скатертью, под нее нужно подложить мягкую плотную ткань, чтобы не повредить полировку стола. Стол с красивой поверхностью покрывают маленькими белыми и цветными салфетками. На салфетке должен уместиться прибор, предназначенный для одного человека. Под каждое общее блюдо или чашку также подстилают салфетки. Остальная поверхность остается не покрытой. Для торжественного ужина используется скатерть, покрывающая весь стол. Скатерть должна быть в меру подкрахмалена, безукоризненно чиста и тщательно выглажена. Салфетки того же цвета, что и скатерть, кладут слева, рядом с тарелкой, или же на закусочную тарелку.

Накрывать стол клеенкой не принято. Среди множество столовых приборов (ножей, вилок, ложек, щипчиков, совочков и т.д.) чаще используют

нож, вилку, суповую, десертную и чайную ложки. Существуют определенные правила накрывания стола.

Прежде всего, вся посуда, находящаяся на столе, должна располагаться по прямой линии. Края основных тарелок, а также ножей и вилок доходят до кромки стола или стоят от нее на один-два сантиметра. Весь прибор располагается под рукой; те предметы, которые понадобятся раньше, находятся дальше от тарелки, откуда их удобнее брать. Мисочки с салатом или компотом (готовые порции) находятся также слева, но дальше от стола.

Ножи кладут справа от основной тарелки лезвием к ней, вилки - слева, острием вверх, чтобы не испортить скатерть. Рыбный нож кладут справа от ножа для жаркого. Если до рыбы или жаркого подают закуски, то и для них нужны вилка и нож, немного меньшие, чем для жаркого. В соответствии с очередностью подачи блюд, они самые крайние, то есть находятся дальше всего от тарелки. Ножей и вилок иногда не кладут на стол более трех пар. Ножи и вилки кладут друг от друга на расстоянии 1 см. Ложки кладут выпуклостью вниз. Суповая ложка может быть положена справа от тарелки рядом с ножом (правее последнего). Масло сервируется со специальным ножом так же, как соль, горчица - с соответствующими ложечками.

Рюмки (как и стаканы для пива и освежающих напитков) ставят тоже за прибором, справа в ряд или полукругом. Важно только, чтобы они располагались в соответствии с порядком употребления напитков, то есть тот бокал, который понадобится раньше, должен стоять крайним справа. Если на столе напитки разные, то и рюмки должны быть разные. Бокалы для вина выбирают в соответствии с сортом вина. Для сладких и десертных вин тюльпанообразные на ножке, для красных тоже в виде тюльпана, но большие; для белого вина бокал должен быть еще больше и на более высокой ножке, самый высокий бокал для шампанского. Он выглядит как узкий стройный кубок либо широкую низкую чашу. Чем крепче напиток, тем меньше рюмка. Поэтому водку и ликеры предлагают в маленьких рюмках. Коньяк принято наливать в

большие бокалы, сужающиеся кверху. Наливают коньяк на самое доньшко. Пунш наливают в бокалы с ручкой. Цветные рюмки используют только для белого вина.

2.4 Вспомогательные помещения и их оборудование

Гостиничный холл является главной артерией гостиницы. Пространственное решение холла имеет большое значение для ориентации в общей планировке, прибывающих в гостиницу ввиду того, что в нем сходятся все пути, ведущие в отдельные части гостиницы, доступные жильцам.

Холл имеет большое значение для рекламы гостиницы, и его интерьер должен быть представительным и удобным для гостей. С функциональной точки зрения гостиничный холл в основном играет роль связующего узла коммуникаций, в котором сосредотачивается ряд служебных бюро, предназначенных для жильцов. В связи с этим гостиничный холл служит местом встреч гостей и в нем создаются разного рода места для ожидания, соединенные, например, с коктейль-баром.

Регистратура – это первый этап на пути в гостиницу, где гость получает первое представление о качестве обслуживания, связанном с информацией, урегулированием формальностей по устройству и оплатой. Регистратура разрешает проблему контроля за проходом в гостиницу жильцов и различных лиц, а так же за передвижением работников. Регистратура является дополнением холла и расположена в таком месте, которое позволяет наблюдать за входом и всеми сообщениями с холлом. Регистратура ведет учет посещаемости гостиницы и имеет в своем распоряжении ключи от номеров.

Камера хранения багажа

Проблема переноски багажа разрешается в зависимости от характера гостиницы. В гостиницах, приспособленных к коллективному туризму, предусмотрены отдельные входы для приема багажа, откуда по багажному лифту он доставляется в соответствующие номера. В гостиницах меньшего масштаба организуется так же транспортировка багажа при главном холле под

наблюдением персонала из регистратуры.

Вблизи регистратуры и под наблюдением ее персонала размещается камера хранения багажа, необходимая в тех случаях, когда жилец освобождает номер, но не уезжает, и на тот случай, когда в момент прибытия гостя нет свободных номеров и приходится какое-то время ожидать. Камера хранения не требует естественного размещения, размеры ее зависят от размера гостиницы.

Гардероб. В гостиничной холле должен находиться гардероб для обслуживания гостей. Интенсивность работы гардероба увеличивает часы работы ресторана. Гардероб обслуживает так же лиц, приходящих к проживающим в гостинице.

Торговое обслуживание и реклама

Гостиничный холл является местом, для используемым для рекламы отдельных фирм или павильонов для продаж ювелирных изделий. Памятных подарков, косметики. Широко распространено оборудование киосков печати, по продаже открыток и мелких дорожных принадлежностей.

Бюро обслуживания, информация, почта, телефон

В туристических гостиницах с большой пропускной способностью иностранных гостей возникает необходимость оборудования специальных бюро, которые занимаются вопросами информации, обмена валюты, организаций посещения зрелищ, экскурсии. Бюро обслуживания оборудуются обычно в отдельном зале. К бюро обслуживания иногда относятся транспортное агентство и почта. Функционально этот комплекс соединяется с холлом, а все вопросы связанные с гостиницей, должны решаться через работников регистратуры.

Бары

Гостиничный холл служит местом, где происходит встречи людей как кратковременные, так и более длительные. Такая особенность создала необходимость в оборудовании, небольших кофейных баров, коктейль-баров. Как показывает практика, эти бары приносят положительные результаты с

торговой точки зрения.

Мелкие услуги

При главном холле следует предусмотреть телефонные кабины, место для чистки обуви, почтовые ящики.

В гостиницах для отдыхающих, где жильцы имеют время для развлечений, оборудуются помещения типа **салонов, клубов**, предназначенных для коллективных игр, места для собраний. Дополнением так же является **библиотека и читальня**. Различные национальные и международные конференции, которые часто проводятся в крупных гостиницах, способствовали тому, что стали оборудовать залы или кабинеты для заседаний.

Гостиницы для отдыхающих обеспечивают своим жильцам занятия, спортивно-развлекательного характера. Для этих целей оборудуются **корты, площадки, водные бассейны, солярий, сауны**.

Основной частью гостиницы является **ресторан**, который обеспечивает основное питание жильцов гостиницы.

ГЛАВА 3 ТЕХНОЛОГИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ГОСТЕПРИИМСТВА

3.1 Классификация гостиниц

Величина гостиничного предприятия определяется количеством постоянных мест. Диапазон здесь огромный – от нескольких кроватей в меблированных комнатах до нескольких тысяч номеров в самых больших гостиницах.

Причем характерно, что меньше всего средних и больших предприятий, а больше всего небольших, до 100 мест.

Подразделения гостиницы по месту их расположения, следует различать предприятия, расположенные в малых и больших городах, в клинических центрах, а также на путях сообщения или вблизи аэродромов или портов, удаленные от городов.

В большинстве стран гостиничные предприятия официально подразделяются на категории, что облегчает клиентам общую ориентировку и позволяет заранее определить какой объем и уровень услуг могут ожидать, а также предохранить их от уплаты слишком высоких цен за эти услуги.

Гостиницы «Люкс», «Высший А», «Высший Б», I, II, III, IV.

Гостиницы «Люкс» должны располагаться в зданиях оригинального архитектурного решения, построенных по индивидуальным проектам, иметь световую рекламу с их названием и специальной эмблемой.

В жилых помещениях и холлах должна устанавливаться высококачественная гарнитурная мебель. Художественно оформленные интерьеры – обязательны.

Инженерно-техническое оборудование здания, в частности круглосуточное горячее водоснабжение, центральное отопление и кондиционирование во всех помещениях, выполняется на уровне мировых достижений.

Должны предусматриваться и обеспечиваться банковские услуги через сберкассy и обменный пункт иностранной валюты. Комплекс помещений для

спортивно-оздоровительного обслуживания, торгового и бытового обслуживания. Жилые номера должны быть одно - и - двухместные, при этом не менее 10% – многокомнатных номеров, в каждом установлен радиоприемник, телевизор, холодильник, телефон. Во всех номерах санузел (умывальник, душ, ванна, унитаз).

Гостиницы разряда «Высший А» должны размещаться в зданиях оригинального архитектурного решения, построенных по индивидуальным проектам, иметь на фасаде световую рекламу с их названием и специальной художественной эмблемой.

Здание должно иметь полный комплекс коммунального оборудования: водопровод, канализацию, горячее водоснабжение, центральное отопление, приточно-вытяжную вентиляцию. Обязательное наличие приемного вестибюля, поэтажных холлов и общественных помещений на этажах с повышенной звукоизоляции. Наличие банковских услуг, медпункта, аптечного киоска, междугородняя телефонная связь, междугородные и международные телефонные аппараты, общественное питание (ресторан, кафе) осуществлялся предприятием высшей категории, служба быта и торгового обслуживания.

Таким образом, гостиницы разряда «Высший А» в отличие от люксовых не имеют крытой автостоянки, гриль-бара; в них ниже процентное содержание двухкомнатных и трехкомнатных номеров; меньше площадь номеров.

Гостиницы разряда «Высший Б» должны строиться по индивидуальному или типовому проекту, обязательны световая реклама, благоустроенные подъездные пути. В общественных помещениях - гарнитурная мебель.

Коммунальное оборудование должно включать водопровод и канализацию, горячее водоснабжение и центральное отопление, приточно-вытяжную вентиляцию. Должны функционировать комнаты бытового самообслуживания, а также душевые на этажах.

При гостинице функционируют: пункт почтовой связи, междугородние телефонные аппараты, предприятие общественного питания высшей категории,

торговое и бытовое обслуживание, наличие сберкассы.

Здания гостиниц I разряда возводятся по индивидуальному или типовому проекту, обязательны световая реклама и благоустроенные подъездные пути. В общественных помещениях гарнитурная мебель. Коммунальное оборудование включает водопровод и канализацию, горячее водоснабжение, центральное отопление. Обязательное наличие вестибюля и холлов, душевых на этажах. Пункт почтовой связи, междугородняя телефонная связь. Предприятие общественного питания должно быть I категории – кафе, буфет.

Гостиницы II разряда, как правило, размещаются в зданиях старой постройки или приспособленных под гостиничное предприятие. Для них обязательны: световая реклама с названием гостиницы, благоустроенные подъездные пути. Гостиница должна иметь приемный зал; комнаты бытового обслуживания и душевые комнаты. Из коммунального оборудования: водопровод и канализацию, центральное отопление. Междугородная телефонная связь и городская телефонная связь. Предприятия общественного питания должны быть I или II категории. Гостиница должна обеспечить вызов такси, прокат предметов культурно-бытового назначения.

Гостиницы III разряда обычно занимают здания, или специально простроенные без особых архитектурно-планировочных требований, на фасаде световая реклама. Должно иметь: водопровод и канализацию, центральное отопление, комнату бытового обслуживания, телефон у администратора, камеру хранения, электротитан.

Все гостиницы, не отвечающие требованиям, предъявленным к гостиницам III разряда, относятся к IV разряду. Последние расположены в основном в местности, где нет водопровода и канализации.

3.2 Основы размещений служебных помещений

Размещение административного комплекса тяготеет к району хозяйственных служб, и не имеет контакта с жилой частью гостиницы. Лишь дирекция должна иметь обеспеченный доступ к жильцам гостиницы.

Помещение администрации могут иметь произвольную форму бюро.

Для горничных

Службное помещение, в котором находятся горничные, должно быть ближе всего расположено к объектам обслуживания. Если представить, что зона действия жильца гостиницы находится между холлом и жилым номером, а зона обслуживания – между службным помещением и районом основной хозяйственной службы, то наиболее правильно размещать службное помещение на границе обеих этих зон. В крупных жилых комплексах, где кроме основной коммуникации существует коммуникация, обслуживающая хозяйство, путь обслуживающего персонала к службным помещениям должен быть связан с коммуникацией, обслуживающей хозяйство.

Для официантов

Комнаты для официантов на этаже, должны быть расположены по мере возможности, в середине этажа и вблизи от пищевого подъемника из ресторана, откуда получают заказанные блюда. В комнате должны находиться небольшой буфет для посуды и мойка. Желательно холодильник и подогреватель для пищи.

Склады

Количество и род подсобных складов на гостиничном этаже зависит от количества номеров. Подсобные помещения служат для хранения запасов, необходимых для обеспечения жилых номеров (подушки, одеяла, электрические лампочки и т.д.), а также для временного хранения поврежденных вещей. Склады имеют открытые полки-стеллажи простой конструкции, позволяющие расставлять на них вещи различных размеров.

Гостиница должна иметь склады, в которых хранятся запасы имущества, изъятое из обращения оборудование и т.п. складские помещения не требуют естественного освещения, но должны быть сухими и иметь хорошую вентиляцию. Основным оснащением складов являются полки-стеллажи.

Прачечные

Прачечные являются одним из основных служб гостиницы. Прачечная

должна находиться в таком месте, которое менее ощутимо для окружающих ввиду шума и испарений, и иметь хорошее сообщение с хозяйственной службой жилой части. Размеры прачечной зависят от количества перерабатываемого белья и площади отдельных помещений, от размеров и количества стиральных аппаратов.

Мастерские

Одним из основных условий правильной деятельности гостиницы является содержание в порядке всех коммуникаций и оборудования. Помещение мастерских должны иметь дневное освещение, вентиляцию и отвечать условиям безопасности и гигиены труда.

Кроме мастерских, связанных с потребностями гостиничного здания, в случае, если гостиница имеет большие гаражи, организуются автомастерские. Эта форма обслуживания чаще всего характерна для мотелей, где уход за автомобилем является вопросом первостепенной важности.

3.3 Техника безопасности и противопожарные мероприятия в гостиницах

Улучшению условий труда и снижению травматизма в гостинице способствует хорошо поставленная массовая пропаганда безопасных методов труда – обмен опытом работы, информация о достижениях в области техники безопасности и производственной санитарии, лекции, беседы, доклады, журналы, пособия по технике безопасности. В гостинице нужно вести систематическую и планомерную работу по профилактике профессиональных заболеваний и отравлений (пары и соединения хлора, бензин, керосин, кислоты, щелочи). Мероприятия по массовой пропаганде охраны труда и техники безопасности разрабатывает администрация гостиницы совместно с профсоюзной организацией.

При работах, связанных с загрязнением и пребыванием в сырости, персоналу за счет гостиницы выдают спецодежду и предохранительные приспособления. К таким работам относят работы в прачечной, гладильных

помещениях, складах горюче-смазочных материалов и ядохимикатов.

В гостинице весь технический персонал, работающий на сложном техническом оборудовании, подчинен главному инженеру, который обеспечивает бесперебойную работу оборудования, несет ответственность за систематическое повышение квалификации технических работников и соблюдение правил по технике безопасности. В соответствии судебной практикой по искам к гостиницам за учинение вреда вред возмещается в виде присуждения убытков, связанных в потерей потерпевшим заработка.

Работник может быть допущен к выполнению какой-либо работы только после прохождения им вводного инструктажа и инструктажа на рабочем месте. К самостоятельной работе его допускают только после обучения на рабочем месте. Главным требованием по безопасному содержанию эксплуатации системы газоснабжения является бесперебойная ее работа и отсутствие утечки газа в помещениях гостиницы и на наружных магистралях.

Трубопроводы оборудование гостиницы, а также приборы систем центрального отопления и горючего водоснабжения, выделяющее конвекционное и лучистое тепло, снабжают теплоизоляцией и защищают специальными приспособлениями для предохранения живущих и работающих от ожога и облучения. Наружный осмотр трубопроводов производят во время отопительного сезона, а горячего водоснабжения - ежемесячно. Особое внимание уделяют состоянию теплоизоляции и прокладок, их целости. Техническое обслуживание и надзор за электрооборудованием и электроприборами в гостинице осуществляет электромонтер.

В гостинице довольно часты случаи самовозгорания и самовоспламенения материалов, масляных предметов, взрывчатых веществ. Большая половина пожаров в гостинице возникает из-за неисправности электросети и электроприборов. Чтобы избежать этого нужно следить за исправностью электронагревательных и осветительных приборов, электросети должен быть постоянный надзор. В электросетях не реже одного раза в год, с

помощью контрольных приборов необходимо производить замер сопротивления изоляции проводов.

Пожары при газосварочных работах возникают чаще всего так, где место сварки не подготовлено: не очищено от горючих материалов, конструкций, мебели, инвентаря или нет защиты от возгорания деревянных конструкций. Администрация гостиницы на сварочные работы в жилых и подсобных помещениях должна выдать письменное разрешение. Место проведения работ тщательно отчищают от сгораемых материалов и инвентаря и обеспечивают первичными средствами пожаротушения.

Пожарно-профилактическая работа включает ряд мероприятий:

1 Устранение непосредственных или возможных причин пожаров;

2 Мероприятия, ограничивающие распространения возникшего пожара, в основном строительного-технического характера.

3 Мероприятия, обеспечивающие успешную эвакуацию людей и имущества;

4 Мероприятия, обеспечивающие развертывание тактических действий пожарных команд при тушении пожара.

В каждой гостинице директор издает приказ, которым определяются место, порядок и время проведения противопожарного инструктажа, вновь принимаемых на работу, а также назначается лицо, которое проводит инструктаж.

3.4 Подготовка номеров к заселению

Подготовка номерного фонда к заселению является сложным и ответственным этапом, который требует хорошей организации работы различных служб и департаментов. Для четкого и своевременного размещения и обслуживания гостей персонал должен быть профессионально подготовленным и иметь соответствующие навыки обслуживания гостей.

Технология приема гостей и их заселение предусматривает следующие мероприятия:

1 Наличие в службе приема компьютерной программы, в базе данных которой содержится полная информация о состоянии номерного фонда всех категорий, паспортные данные гостей, а так же бухгалтерская информация (счет каждого гостя об оплате проживания, питания, дополнительных услуг). Процедуру занесения данных в компьютер осуществляет дежурный администратор.

2 Наличие информационных листов, заполняемых на каждом этаже (шахматки). Оформляется данный документ поэтажным персоналом (дежурным по этажу). В шахматке отражается информация о проживающих на этаже, общее число занятых номеров, данные по переселению из номера в номер, число гостей, проживающих в каждом номере, даты заездов и выездов из гостиницы, число забронированных номеров (см. подразд. 2.6).

3 Проведение уборочных мероприятий жилого фонда гостиницы и общественных помещений. Старшая горничная контролирует заезд гостей и их размещение на этаже, своевременность подготовки номера к заселению и качество выполненных горничными уборочных работ. Оформление заявок на своевременный ремонт и ликвидацию всех неполадок в номерах в инженерно-техническую службу гостиницы.

4 Проведение определенного вида уборки (генеральной, после выезда гостя, уборки забронированного номера).

3.5 Виды гостиничных помещений

Все помещения гостиниц делятся на четыре основные группы — жилые, административные, обслуживающие и подсобные:

- жилые: номера всех категорий и непосредственно связанные с ними бытовые помещения;
- административные: вестибюль со всеми входящими в него помещениями и коммуникациями, административные кабинеты;
- обслуживающие: помещения общественного назначения и общего пользования (киноконцертные залы, музыкальные салоны, залы конференций,

переговоров);

– подсобные: хозяйственные и складские помещения (бельевые и прачечные, инвентарные и ремонтные мастерские, кладовые, склады, мастерские с различным инвентарно-техническим оборудованием).

Состав помещений определяется типом гостиницы, диктуется стремлением создать высокий уровень комфорта для гостей и улучшить условия работы персонала.

Основную часть площади зданий гостиниц занимают жилые комнаты – номера, а также связанные с ними вспомогательные и служебные помещения.

Гостиничный номер включает в себя почти все элементы жилища человека (кроме кухни), здесь должно быть место для отдыха и сна, работы, приема гостей.

В зависимости от степени благоустройства, комфортности, числа Комнат номера делятся на следующие категории.

Многокомнатные номера (апартаменты) обычно состоят из трех Комнат: спальни, гостиной, кабинета. Имеется мини-кухня, два санузла, один из которых предназначен для гостей.

Номера-люксы состоят из двух комнат (спальни и гостиной). Оснащены высококачественной гарнитурной мебелью и оборудованы в соответствии с требованиями международных стандартов.

Дубль-номера представляют собой пары номеров, которые могут быть соединены в один через смежную дверь.

Стандартный номер – стандартное оснащение однокомнатных номеров зависит от категории гостиницы и должно соответствовать требованиям ГОСТ 50645 – 94 «Классификация гостиниц».

К вспомогательным помещениям жилой группы гостиницы относятся *вестибюль, коридоры, поэтажные холлы и гостиная.*

Вестибюльная группа включает: *вестибюль с рабочим местом дежурного администратора, гардероб, приемную, паспортный стол, кассу,*

бюро обслуживания.

В ней размещаются агентство связи, транспортные отделения, киоски по продаже сувениров, парфюмерии, газет и журналов и др. Из вестибюля имеется вход в рестораны и кафе.

В здании гостиницы должны быть обеспечены вертикальные и горизонтальные связи, или коммуникации.

Горизонтальные связи соединяют помещения, расположенные на одном этаже (коридоры, переходы, галереи, холлы и др.).

К *вертикальным коммуникациям* относятся: лестницы и пандусы, лифты и подъемники различного назначения, в более современных гостиницах – эскалаторы. Лестницы подразделяются на главные и второстепенные (служебные).

Узлами коммуникаций, связывающих отдельные группы помещений, служат поэтажные холлы у лестниц, вестибюли, фойе, кулуары.

К административным помещениям относятся: кабинеты дирекции, бухгалтерия, отдел кадров и др.

К обслуживающим помещениям относятся пункты общественного питания: рестораны, буфеты, бары, кафе-закусочные. Суммарно они рассчитаны на полную вместимость гостиницы. Обычно все предприятия питания находятся под контролем администрации гостиницы.

К смежным предприятиям относятся: отделения связи, отделения банка, международный телефон, торговые киоски, транспортные агентства, парикмахерские.

К числу подсобных и хозяйственных относятся помещения для обслуживающего персонала, мастерские, кладовые, склады, бельевые, починочные.

Организация уборочных работ

Гостиница – это предприятие, которое работает в непрерывном режиме обслуживания, а, следовательно, к нему предъявляются высокие санитарно-

гигиенические требования.

К какой бы категории не относилась гостиница, она постоянно должна быть чистой, равно как и прилегающая к ней территория. Это требует огромного повседневного труда персонала гостиниц по уборке территории, двора, жилых и административно-хозяйственных помещений. Поэтому важно знать, как лучше организовывать и проводить работы по благоустройству и уборке, обеспечению чистоты в гостиничном хозяйстве.

Для осуществления быстрой и высококачественной уборки с соблюдением всех санитарно-эпидемиологических норм гостиница должна располагать:

- высококвалифицированным профессионально подготовленным персоналом;
- полноценным инвентарем, современными уборочными материалами;
- современными видами уборочных машин и механизмов.

Важным является правильное распределение времени, затраченного на уборочные работы. Необходимо, чтобы уборка производилась быстро и без лишних затрат времени и усилий со стороны обслуживающего персонала.

При выполнении уборочных работ существует несколько важных принципов:

- поэтажный персонал должен «как можно меньше попадаться на глаза» гостю;
- уборочный инвентарь и уборочные инструменты не должны оставляться в местах общего пользования;
- горничные, уборщицы не должны отвлекаться на личные дела во время выполнения уборочных работ.

Выполнение этих принципов является критерием уровня культуры обслуживания в данной гостинице.

Выделяют следующие категории уборочных работ:

- уборка территории, прилегающей к гостинице;

– уборка площади центрального входа и вестибюля и некоторых помещений вестибюльной группы (гардероб);

– уборка мест общего пользования: лестниц, коридоров, холлов, административных, служебных и подсобных помещений;

– уборка номерного фонда (жилых номеров + узлов индивидуального пользования).

Все виды уборочных работ осуществляются работниками службы обслуживания номерного фонда. Замена работников различных категорий друг другом может производиться только по распоряжению руководства при производственной необходимости. Заместитель директора службы обслуживания номерного фонда организует работу всего обслуживающего персонала гостиницы.

Для выполнения уборочных работ существуют следующие категории персонала:

– горничные, которые убирают жилые номера;

– уборщики, занятые на уборке коридоров, холлов, лестниц, вестибюля;

– уборщики производственных и служебных помещений, мастерских «технических служб».

Уборочные работы всех гостиничных помещений делятся *по виду и назначению* на несколько групп:

– уборка внутренних помещений и мест общего пользования;

– уборка санузлов общего пользования;

– уборка жилых номеров.

Выделяют следующие виды уборки жилых номеров (гостевых комнат):

– уборка после выезда гостя;

– ежедневная текущая уборка;

– генеральная уборка;

– уборка забронированных номеров;

– промежуточная или экспресс-уборка.

Для правильного обеспечения уборки и максимальной чистоты помещений, а также находящихся в них предметов оборудования при минимальных затратах сил и времени необходимо соблюдать определенную последовательность в работе.

Последовательность уборки многокомнатного номера:

- спальня;
- гостиная;
- столовая;
- кабинет;
- прихожая;
- санузел.

Последовательность осуществляемых видов уборки:

- забронированные номера;
- текущая ежедневная уборка;
- после выезда;
- экспресс-уборка.

При выполнении уборочных работ рекомендуется придерживаться следующего принципа: *уборка осуществляется по часовой или против часовой стрелки* для того, чтобы ни один предмет обстановки не пропустить.

3.6 Виды уборки помещений

Уборка гостиница делится на ежедневную и периодическую. При ежедневной уборке необходимо открывать окна и проветривать номер, снимать белье и проветривать постель; заменять белье в освобождаемых номерах и по просьбе гостя; выбрасывать окурки из пепельниц, цветочных горшков, убирать шкафы, ящики, протирать батареи; чистить ковры, коврики, дорожки; подметать полы, мыть умывальники, ванны, унитазы, биде, мыть кафель; прочищать пылесосом, мыть пол, стирать пыль во всей мебели.

Во время периодической уборки, производимой раз в неделю, раз в шесть недель, раз в три месяца или еще реже необходимо: намазывать и натирать полы, заменять салфетки и скатерти, протирать окна, чистить арматуру, чистить стеклянные части верхних ламп, разбирать кровати и проводить тщательную чистку всех частей и дезинфекцию, чистить и дезинфицировать матрасы, мебель, картины. Мыть окна, заменять занавески и шторы, освежать ковры и дорожки. По крайней мере, раз в два года все помещения в гостинице следует красить. После окраски стен в номерах должна производиться циклевка паркета.

3.7 Должностные инструкции горничных

Горничная подчиняется старшей горничной, дежурной по этажу, заведующей секцией, этажами, корпусом, а в их отсутствие дежурному администратору.

Горничная должна знать "Правила пользования и внутреннего распорядка в коммунальных гостиницах". Следует знать ей круг своих обязанностей, прейскурант на платные бытовые услуги, предоставляемые проживающим; нормативы оборудования номеров согласно из категориям; порядок смены постельного белья и полотенец. Она должна убирать, жилые номера и комнаты общежитий в отсутствие проживающих и содержать их в надлежащем санитарном состоянии, в соответствии с требованиями санэпидстанций. При порче проживающим мебели, белья, посуды, стен, пола, окон, дверей, стенок,

мягкого инвентаря и т.д. горничная должна сообщать об этом старшей горничной или дежурному по этажу до отъезда проживающего. При выезде горничная должна принять от проживающего номер или место, проверяя наличие и содержание оборудования; в случае обнаружения забытых вещей - сдать их старшей горничной или дежурному по этажу, ее участие на составление акта на забытые вещи обязательно.

Она должна немедленно явиться на вызов проживающих, принимать поручения и обеспечивать их выполнение в соответствии с перечнем оказываемых услуг; при уходе проживающего - напоминать о необходимости сдать ключ от номера, а при потере ключа - не открывать номер ключом от другого помещения. Если горничная обнаружит в номере вещи, хранение которых запрещено, следует немедленно сообщить об этом старшей горничной или дежурному по этажу для принятия мер. Как и другие сотрудники, она должна соблюдать правила техники безопасности и противопожарной защиты - не курить в убираемом помещении, знать расположение местной запорной арматуры и уметь ею пользоваться. При исполнении служебных обязанностей горничная должна быть в форменной одежде. С проживающими и товарищами по работе необходимо быть вежливой и предупредительной.

3.8 Технология выполнения различных видов уборочных работ

При выполнении уборочных работ обслуживающий персонал обязан выполнять требования по санитарному содержанию помещений гостиницы.

Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки

При уборке номеров необходимо прежде всего их проветрить. В *трехкомнатном номере* соблюдается такая последовательность уборки: сначала убирают спальню, затем – гостиную, кабинет, прихожую и санузел. В *двухкомнатном номере* сначала убирают спальню, затем гостиную и санузел. Уборку в *однокомнатном номере* следует начинать с обеденного стола. Если на столе осталась пища, остатки ее следует убрать в холодильник или накрыть салфеткой. Если пища подавалась в номер из ресторана, посуду передают

официанту, а принадлежащую гостинице – следует тщательно вымыть, протереть и поставить в шкаф или сервант.

Поверхность стола во многих гостиницах покрыта пластиком – ее надо протереть сначала влажной, а потом сухой ветошью. Если стол полированный, его протирают мягкой ветошью, если же он покрыт скатертью, ее надо вытряхнуть, а при необходимости – заменить.

Затем горничная приступает к уборке кровати. Здесь существуют различные «ритуалы» уборки, но целесообразно соблюдать такую последовательность – подушку, одеяло, простыню кладут на стул, а перинку переворачивают для того, чтобы она проветрилась. Если есть необходимость сменить простыню, наматрасник, их заменяют. Простыню расстилают так, чтобы один край – к внутренней стороне кровати – был подвернут под перинку, а другой – внешний – доходил до царги кровати, закрывая матрас. Затем стелят одеяло, расправляют его в пододеяльнике, особенно углы, и подгибают с двух сторон так, чтобы центр находился посередине. Если белье подлежит замене, то одеяло раскладывается так, чтобы к голове был обращен один и тот же конец. Подушка взбивается и кладется клапаном к изголовью кровати. Во многих гостиницах горничные, накрывая кровать покрывалом, кладут его так, чтобы края кровати образовывали острый угол, «под линейку».

Администрация гостиницы должна постоянно следить за тем, какое белье используется. В номерах недопустимо мятое белье, с ржавчиной, дырочками или пятнами. Белье и постельные принадлежности должны быть безупречно выстираны, безукоризненно подкрахмалены и отлично выглажены.

При обнаружении дефектов белья его необходимо заменить и сдать в бельевую, но ни в коем случае не смешивать с грязным бельем. Если белье испорчено по вине проживающего, горничная должна доложить об этом дежурной по этажу и заведующей этажом. Уборку этого номера с заменой белья необходимо проводить в присутствии гостя, выяснив конфликтную ситуацию.

Если требуется ремонт белья, работники бельевой должны его ремонтировать, а белье, испорченное пятнами, ржавчиной или ветхое, отложить для списания. Смена белья производится горничными или старшими горничными. Для этого на этажах рекомендуется иметь 20% запаса белья от общего числа мест на этаже. Если этот порядок соблюдается, горничная имеет возможность сменить белье в любое время суток. Хранить сменное белье необходимо в отдельном шкафу. В целях экономии расходования средств нельзя менять белье ранее установленных сроков, но нельзя удлинять сроки его эксплуатации, так как это приведет к снижению уровня обслуживания.

Есть еще одно незыблемое правило: *нельзя производить смену белья в присутствии гостя или разрешать ему ставить вещи в неубранный номер.*

Как правило, стирка гостиничного белья производится городскими прачечными. Работники бельевых принимают от поэтажного персонала использованное белье и выдают им чистое. Белье с этажей складывают в специальные мешки по наименованиям и отправляют в стирку в прачечную по накладной, просматривают его после стирки и в случае обнаружения дефектов по вине прачечной. Предъявляют ей иск. В других случаях дефектное белье предъявляется комиссии для решения вопроса о дальнейшем его использовании.

Белье и все постельные принадлежности требуют хорошего ухода за ними. Своевременная стирка и ремонт, умелая эксплуатация, бережное отношение к ним самих проживающих создают условия для их длительной сохранности.

После уборки кровати горничная приступает к уборке письменного стола. На столе могут лежать учебники, рукописи, деловые бумаги, которые ни в коем случае нельзя трогать и рассматривать. Если поверхность стола покрыта пластиком, его нужно протереть влажной чистой тряпкой. Если стол полированный, его протирают мягкой ветошью. В случае нарушения полировки ее можно восстановить, протерев тампоном из чистой белой материи,

смоченной полиролью. Затем, дав поверхности высохнуть в течение 15 – 20 мин, протереть ее до блеска мягкой ветошью. Иногда письменный стол покрыт зеленым сукном, на котором лежит настольное стекло. На столешное стекло должно быть всегда чистым и прозрачным, его надо чистить специально предназначенными для этой цели средствами.

Убирая пепел из пепельницы, нужно внимательно посмотреть, нет ли там посторонних предметов. Затем влажной тряпкой протереть телефонный аппарат, настольную лампу; сухой – книги, журналы, телевизор. Ящики письменного стола тоже необходимо внимательно просмотреть, вытряхнуть их, протереть от пыли. В случае обнаружения их дефектов (плохо закрываются или есть поломки) – сделать заявку на вызов столяра.

Затем горничная приступает к чистке ковров, ковровых дорожек, прикроватных ковриков, штор, драпировок, мягкой мебели, а также к удалению пыли со стен и пола пылесосом. При этом применяются специальные насадки: для мебели – щетка с ворсом, для стыков мебели – щелевая насадка без щетки; для драпировок – щетка с длинным мягким ворсом (этой же щеткой удаляется пыль со стен и потолков); пол обрабатывается большой щеткой с коротким жестким ворсом.

Работая с пылесосом, горничная должна соблюдать правила безопасности. Не рекомендуется убирать под кроватью металлической трубой со щеткой, так как она может повредить царги деревянной кровати. Лучше всего отодвинуть кровать от стены и за тем произвести уборку.

Если в гостинице нет пылесосов, ковры, дорожки и прикроватные коврики можно подмести влажным веником – движениями, направленными по ворсу. Подметать надо аккуратно, чтобы вода не попадала на паркет. Если ковры сильно загрязнены, их моют капроновыми щетками раствором мыльного порошка в теплой воде. Заниматься этим следует на улице или в специально отведенных для этого местах. Когда ковер подсохнет, его нужно пропылесосить, чтобы приподнять ворс.

Работая с пылесосом, необходимо следить, чтобы в него случайно не попали посторонние предметы.

После работы с пылесосом горничная должна протереть от пыли плинтусы, подоконники, радиаторы. Пыль между секциями радиатора извлекают специальной узкой щеткой, затем сухой ветошью протирают перекладины и ножки столов и стульев, а также полированные поверхности мебели. Платяной шкаф надо ежедневно открывать и проветривать, следить, чтобы в нем было достаточно плечиков для одежды. В номере на определенном месте всегда должны лежать щетки для одежды и обуви, ключ для открывания бутылок.

После окончания уборки в номере, а ее, как уже отмечалось ранее, рекомендуется проводить по или против часов стрелки, чтобы ничего не было пропущено, надо тщательно проветрить исправность технических устройств, розеток, выключателей, вилок, электросветильников, телефона, телевизора.

Горничная обязана следить за работой холодильников, радио точек и радиоаппаратуры. При обнаружении неисправности она должна сообщить об этом старшей горничной или дежурной по этажу.

При уборке номеров типа общежитий горничная должна следить, не хранят ли гости в номерах чемоданы, так как правилами ми это запрещается. Вещи должны храниться только в камере хранения.

Генеральная уборка

Целью проведения генеральной уборки является следующее:

- осуществить полную тщательную уборку с применением уборочного инвентаря, материалов, машин;
- охватить уборкой те объекты и места жилого номера, которые не подвергаются ежедневной уборке и уборке после выезда гостя;
- произвести санитарно-гигиенические мероприятия, которые по нормативным срокам совпадают с проведением генеральной уборки;
- осуществить мероприятия косметического ремонта в номере (подкраску,

подклейку обоев и т.д.);

– убедиться в пригодности номера к проживанию путем осмотра и выявления неполадок различных коммуникационных систем.

В объем работ, производимых в генеральную уборку, входят:

- мытье стен, протирка их насухо;
- чистка вентиляционных решеток;
- чистка драпировок, матрасов, перин;
- чистка, мытье окон и дверей;
- дополнительные работы: мытье полов, ковровых дорожек, покраска полов, натирание полов;
- механизированная уборка потолка, стен, вентиляционных решеток;
- мытье оконных внутренних рам 2 раза в год;
- механизированная уборка и чистка штор;
- стирка гардин;
- мытье осветительных приборов.

Генеральная уборка производится 1 раз в 7 – 10 – 14 дней. Как правило, в гостинице за каждой горничной закреплено определенное число номеров, в которых она обязана проводить генеральную уборку в установленные сроки.

Уборка забронированных номеров

Целью проведения уборочных работ является следующее: обеспечить полную готовность номера к приезду гостя, забронировавшего данный номер.

В цепи последовательности проведения всех видов уборочных работ на день уборка забронированных номеров осуществляется в первую очередь.

Этот вид уборки производится накануне дня приезда вечером или ночью, в день приезда гостя рано утром, ежедневно 1 раз в сутки за определенное число дней перед приездом гостя.

В объем уборочных работ забронированных номеров входят:

- сухая протирка;
- влажная протирка;

– влажная уборка пола.

Экспресс-уборка

Этот вид уборки производится по просьбе проживающего за отдельную плату.

В объем работ экспресс-уборки входят:

- удаление мусора из номера;
- уборка и мытье посуды;
- протирка обеденного стола;
- перестил постельного белья;
- смена постельного белья;
- уборка в санузле индивидуального пользования: мытье раковин, ванной, унитаза;
- приготовление ванны;
- смена полотенец;
- мытье пола или механизированная уборка пола.

Все виды уборочных работ, проводимых номерах гостиницы, осуществляются с обязательным применением уборочного инвентаря и уборочных материалов. Правильное использование уборочного инвентаря и материалов, а также хранение и уход за ними являются важным мероприятием в соблюдении норм санитарно-эпидемиологического режима.

Технология уборки помещений общего пользования

К местам общего пользования относятся: вестибюли, холлы, коридоры, гардероб, административные, служебные и подсобные помещения, лестницы и места для отдыха и проведения массовых мероприятий.

Основная особенность содержания группы этих помещений состоит в многочисленном потоке посетителей. Основная уборка мест общего пользования производится рано утром, поздно вечером или ночью. В течение дня места общего пользования убираются по мере загрязнения.

Объем уборочных работ мест общего пользования включает в себя:

- мытье полов с моющими средствами;
- механизированная уборка полов;
- натирание металлических деталей и оборудования специальными средствами;
- чистка стекол, дверей, подножных щеток, решеток, подоконников и зеркал;
- удаление мусора из мусорных корзин, урн и бачков;
- удаление мусора и мытье пепельниц;
- удаление пыли и обработка столов, стоек.

Уборка помещений общего пользования осуществляется в следую щей последовательности:

- проветривание помещений;
- удаление пыли с кресел, диванов, журнальных столиков, под-цветочниц, зеркал и т.д.;
- удаление пыли с помощью пылесоса (влажным веником) с паркетных полов, тафтинговых покрытий в холлах и гостиных;
- мытье всех остальных полов и в вестибюле по мере необходимости.

Через день протирается электроарматура, предварительно выключенная из сети.

Еженедельно протираются насухо отжатой тряпкой паркетные полы, обрабатывается пылесосом мягкая часть мебели, протираются влажным способом оконные блоки с подоконниками.

Не реже одного раза в месяц моют двери, батареи, протираются эстампы, литографии, картины и т.д., потолочные и настенные светильники.

Каждые два месяца необходимо протирать поверхность стен, обметать потолки, менять шторы, протирать карнизы.

Не менее двух раз в год моются окна (весной и осенью). Паркетные полы натираются по мере необходимости.

В дневное время суток уборщики и швейцары следят за чистотой

вестибюля, входных дверей, окон, остекления, а также за накоплением мусора в корзинах, пепельницах, чистотой стоек и т.д.

Уборка санузлов (в номерах и общего пользования)

Уборка санузлов индивидуального пользования. К уборке санузла горничная приступает, закончив уборку жилых комнат номера. Перед тем как приступить к уборке, она должна надеть спецодежду – прорезиненный фартук, резиновые или капролактамовые перчатки, косынку.

Уборка санузла осуществляется в следующей последовательности:

- зеркало;
- стеклянная туалетная полочка и туалетные принадлежности;
- умывальник;
- ванна;
- кафельные плитки стен;
- унитаз;
- биде;
- пол.

Зеркало протирают влажной тряпкой, а затем вытирают насухо. *Туалетную полочку* с обеих сторон моют мыльным раствором, а затем вытирают сухой тряпкой. Так же моют *туалетный стаканчик* и *мыльницу*.

Умывальник натирают пастой или другим чистящим средством для удаления загрязнений, промывают горячей водой, ополаскивают дезинфицирующим раствором, еще раз ополаскивают водой и вытирают насухо. Так же моются *унитаз, биде, ванна. Краны, смесители и гибкий шланг* чистят тряпкой с мелом, из сливного отверстия вынимают волосы. Ни в коем случае нельзя пользоваться раствором соляной кислоты. Это опасно. Кроме того, от кислоты фаянсовая поверхность ванны и раковины разрушается и темнеет.

Кафельные плитки стен над ванной при текущей уборке ежедневно протираются чистой белой тряпкой для удаления следов мыльной пены. При генеральной уборке моется вся поверхность стены.

Последним моется *унитаз*. Для этого горничная обязательно должна надеть перчатки. Сначала горячей водой обливают внутренние стенки унитаза, затем натирают их чистящей пастой с помощью ерша, промывают горячей водой и ополаскивают дезинфицирующим раствором. Так же раствором хлорки промывают крышку и ручки унитаза, держатель для туалетной бумаги и дверные ручки. В случае утечки воды или других неисправностей горничная сообщает старшей горничной или дежурной по этажу о необходимости вызова сантехника.

Резиновый коврик в душевой несколько раз промывают горячей и холодной водой, а затем ополаскивают хлоркой.

В номерах высшей категории в ванной комнате должны стоять *табурет с легкодезинфицируемым покрытием* и *подставка для чистки обуви*. Они моются влажной тряпкой и тоже дезинфицируются.

После окончания уборки горничная проверяет наличие в санузле туалетной бумаги и фирменного мыла, исправность розетки для бритвы и чистоту полотенец (при необходимости их заменяют на новые).

Уборка санузлов общего пользования. *В комплекс ежедневной уборки санузлов общего пользования входят:*

- протирание навесных стеклянных полочек с зеркалами;
- мытье умывальников, унитазов, писсуаров;
- протирание кафельных плиток вокруг сантехприборов;
- протирание дверей и перегородок, мытье пола.

По мере необходимости, но не реже одного раза в неделю, полностью моются кафельные стены, перегородки, двери, а так же ежемесячно протираются светильники.

При ежедневной уборке душевых общего пользования соблюдается следующий порядок:

- протираются зеркала в комнатах для раздевания;
- удаляется пыль с банкеток, вешалок для одежды;

- протираются банкетки с легкодезинфицирующим покрытием;
- моются настенные мыльницы, резиновые коврики;
- протираются кафельные стены;
- удаляется мусор из педальных ведер с последующим их мыть ем, моются полы.

Подготовка горничной к работе.

Нормативы проведения уборочных мероприятий

Для того чтобы горничная могла начать свой рабочий день, она должна принять соответствующий вид и произвести ряд необходимых действий:

- надеть форменную одежду (ее вид зависит от гостиницы), обувь;
- получить у старшей горничной список-задание на уборку с указанием номеров и видов уборочных работ; получить ключи от номеров; проверить наличие и состояние инвентаря; получить чистое белье; получить рекламные материалы; укомплектовать тележку горничной.

Укомплектованная тележка горничной должна включать в себя:

уборочный инвентарь:

- швабра, совок;
- 2 ведра;
- мешок для грязного белья;
- мешок для мусора;
- щетки;
- ветошь;
- резиновые перчатки;

уборочные материалы:

- чистящие средства;
- моющие средства;
- дезинфицирующие средства;
- средства для отмывания всех видов поверхностей;
- средство для полов с любым видом покрытия;

- воскосодержащие средства для натирания;
- жирорастворяющие средства;
- средства для чистки пластиковых поверхностей;
- средство для обработки деревянной мебели;
- дезодорирующие средства;
- устройство для мытья окон
- съемные насадки для мытья и дезинфекции;
- хлопчатобумажные съемные насадки для уборки;
- прорезиненный фартук;
- *набор принадлежностей индивидуального пользования:*
 - туалетная бумага;
 - набор гигиенических салфеток;
 - бумажные полотенца;
 - жидкое мыло;
 - туалетное мыло;
 - *чистое белье;*
 - *набор рекламных материалов.*

Горничная должна знать временные нормативы осуществления всех видов уборочных работ. Это поможет ей исполнить необходимый объем работ с минимальными затратами сил и времени.

Нормативы проведения уборочных мероприятий (расчет на 1 м²)

Сухая протирка:

- зеркало – 37 с;
- кровать – 39 с;
- стенка – 6 мин;
- стол письменный – 53 с;
- стол обеденный – 53 с;
- стул – 20 с;
- телевизор – 42 с;

- холодильник – 24 с;
- платяной шкаф – 82 с.

Влажная протирка:

- зеркало – 90 с;
- кровать – 128 с;
- плинтус – 12 с;
- стеклянная полочка – 35 с;
- стена – 50 с;
- стена кафельная – 65 с;
- холодильник – 50 с.

Мытье:

- плинтус – 19 с;
- стенка кафельная – 122 с;
- сервиз на 12 персон – 21 мин;
- холодильник – 6 мин.

Чистка пылесосом:

- диван – 45 с;
- кровать – 45 с;
- кресло – 22 с;
- подушка – 39 с;
- перина – 77 с;
- шерстяное одеяло – 185 с.

Шторы сдаются в химчистку 2 раза в год.

Прежде чем приступить к выполнению какого-либо вида уборочных работ, горничная должна четко знать правила поведения в номере. Культура поведения горничной и вообще персонала является важным критерием для определения уровня культуры обслуживания в данном заведении. Нарушение этих правил наказуемо вплоть до увольнения.

Горничной, работающей в номере, запрещается:

- закрываться в номере;
- смотреть телевизор, слушать музыку;
- пользоваться туалетом, ванной, оборудованием данного номера;
- курить в номере;
- сидеть в номере без дела;
- сидеть с гостем;
- оставлять тележку в коридоре перед дверью номера;
- трогать личные вещи проживающего, выбрасывать с письменного стола бумаги (самостоятельно).

Горничная должна уметь правильно войти в номер, грамотно и четко ответить на вопросы проживающего (в том числе на иностранном языке).

Работы, связанные с оборотом постельного белья

Бельевое хозяйство гостиничного комплекса является важной и сложной составляющей сервисного обслуживания гостиницы.

Белье гостиницы учтено на балансе гостиницы, и категории персонала, работающие с бельем, являются материально ответственными лицами. Постельное белье и полотенца относятся к группе мягкого инвентаря.

К категориям персонала, работающим с постельным бельем, относятся следующие должностные лица:

- *заведующий бельевым складом;*
- *заведующий бельевой;*
- *бельевица;*
- *кастеляниша;*
- *швеи, штопальщицы;*
- *прачки;*
- *работники гладильных;*
- *горничные.*

Бельевое хозяйство гостиничного комплекса сосредоточено в центральной бельевой, в поэтажных бельевых, на складах чистого белья, в бельевых для грязного белья. Отделения хранения постельного белья разделены на «чистое» и «грязное».

Размеры бельевых зависят от числа койко-мест данной гостиницы. Площадь поэтажной бельевой должна быть:

- центральной бельевой не менее 6 м² – 15 – 20 мест;
- центральной бельевой не менее 16 м² – 100 – 150 мест;
- центральной бельевой не менее 30 м² – 250 – 500 мест;
- центральной бельевой не менее 45 м² – 800 – 1000 мест.

Помещения для хранения белья должны иметь определенный интерьер: правильный подбор колера масляной краски, определенное напольное покрытие, освещение и оборудование. Стены бельевых, плинтусы должны быть окрашены масляной краской светлого тона. Напольное покрытие должно быть из кафельной плитки, линолеума, пластика. Для хранения белья в «чистой» бельевой используются стеллажи, полки и шкафы, которые должны быть окрашены такой же светлой краской, покрыты клеенкой, оргстеклом, пластиком для удобства и эффективности проведения уборочных работ в бельевых.

Для хранения белья в «грязных» бельевых используются лари из дерева, окрашенные светлой масляной краской, полиэтиленовые мешки для грязного белья.

Для изготовления постельного белья и полотенец администрация гостиницы должна использовать только высококачественные чистые и эстетически привлекательные ткани следующих видов:

- хлопчатобумажные (ситец, бязь);
- вискоза;
- лен;
- хлопок 4- синтетические волокна;
- шелковые;

– махровые.

Постельное белье должно соответствовать установленным нормам ГОСТа и категории номера.

Размеры постельного белья:

- пододеяльник – 215 * 143 см;
- простыня – 214х 150 см;
- наволочка – 70 х 70 см;
- полотенце (банное) – 120 * 143 см.

Новое белье поступает со склада в бельевые по накладным, из бельевых для грязного белья в прачечную – также по накладным. Если белье хранится в поэтажных бельевых, кастелянша, дежурная горничная или дежурная по этажу при передаче смены также заполняют документацию (журнал прихода и расхода белья на каждом этаже).

При хранении белья не должно быть: его пересортицы, его замены (при порче или утере гостем гостиничного белья он не должен заменять его собственным, а обязан возместить ущерб денежной суммой, определенной прейскурантом цен) и белья, не пригодного к дальнейшему использованию.

К дефектам, недопустимым для использования белья, относятся:

- пятна различных видов, не поддающиеся отстирыванию или выведению;
- дырки различного вида, не поддающиеся ремонту или работам (штопке, заплаткам, отсрочке по швам и т.д.);
- необработанные края белья;
- ветхие пятна на белье.

Ремонтными работами белья занимаются швея, штопальщица или работник бельевой – бельевщица или кастелянша.

При непригодности постельного белья к использованию оно подлежит списанию. Списание белья осуществляется специальной комиссией, в состав которой входят назначенные руководством должностные лица: кастелянша, зав.

бельевым складом и руководители высшего звена или непосредственно руководитель предприятия, который и подписывает составленный акт списания белья.

Правила и виды маркировки постельного белья. Маркировку постельного белья осуществляет кастелянша или заведующая белье вой. Маркировка белья производится в обязательном порядке. Маркировка может быть в виде:

- печати, содержащей нормы ГОСТа;
- штампа с названием данной гостиницы;
- вышивки с аббревиатурой заглавных букв (вензеля) данной гостиницы;
- цветной тесьмы на ушах постельных принадлежностей и белья.

Санитарно-гигиенические принадлежности

К набору санитарно-гигиенических принадлежностей в гостиничном сервисе относятся все предметы индивидуального пользования личной гигиены.

Их перечень зависит от категории гостиницы и регламентируется ГОСТ. 50645-94.

К предметам личной гигиены относятся:

- туалетная бумага;
- салфетки бумажные, полотенца;
- жидкое мыло;
- туалетное мыло;
- шампунь;
- лосьон для тела;
- гель для душа;
- гель для волос;
- набор «дорожный» швейных принадлежностей (иголки, напер сток, 2 пуговицы, нитки разных цветов, иглоправитель и т.д.).

Санитарно-гигиенические принадлежности поступают в АХЧ гостиницы централизованно. Из АХЧ они распределяются старшей горничной по этажам

На этаже учет, распределение и раскладка осуществляются горничными, а в санузлах общего пользования – уборщицей.

В номерах, санузлах индивидуального пользования смена санитарно-гигиенических принадлежностей производится после каждого выезда гостя, а в гостиницах 4-х и 5-звездочных ежедневно (если шампунь или другие предметы не вскрыты и не используются, смена не производится).

Хранение санитарно-гигиенических принадлежностей осуществляется в комнатах для персонала, бытовых, инвентарных, кладовых поэтажных, в специальном отделении санитарного узла для персонала.

Маркировка санитарно-гигиенических принадлежностей. На каждом предмете должен быть фирменный знак данной гостиницы. Месторасположение знака может быть различным: знак может включать в себя аббревиатуру заглавных букв гостиницы, полное название гостиницы.

Все предметы также по возможности выдержаны в одной цветовой гамме.

3.9 Обработка и дезинфекция помещений, мебели, декораций и оборудования

Если в гостинице кто-либо из проживающих заболевает инфекционной болезнью (дизентерия, тиф и т.д.), в номере проводят дезинфекцию работники санитарно-эпидемиологической станции, при этом весь мягкий инвентарь – перина, подушка, одеяло, постельное белье – увозятся для специальной обработки. Номер горничная убирает после того, когда проведена полная дезинфекция.

3.10 Уборка номеров

Особое место среди уборочных работ в гостинице занимает текущая уборка жилых номеров. Горничная выясняет наличие свободных забронированных номеров или мест, освобождающихся в течение дня, и по мере освобождения их производит смену постельного белья.

Начать работу необходимо с номеров, поставленных на бронь и свободных, так как в них любое время могут поселить гостей. Если они были

убраны в вечернее время, то горничная протирает пыль с полированных поверхностей и проверить качество уборки санузла, наличие туалетной бумаги и мыла. Обратить внимание на наличие рекламно-справочного материала на столе.

Затем горничная убирает номера, которые освободились, лишь потом убирает номера заселенные.

Начинается уборка с проветривания. Если в номере разложены личные вещи жильца, то горничная положить или развесить их по местам. Ночные сорочки и пижаму следует положить к изголовью подушки, после как застелили кровать.

Прежде всего, нужно убрать со стола и вымыть посуду, протереть мокрой тряпкой подоконник, радиатор, оконные и дверные стекла; пропылесосить мягкую мебель, ковер, прикроватные коврики, стереть пыль с мебели, убрать прихожую, вымыть санузел и вынести мусор.

Кроме того, при необходимости или соответствии со сроком пользования – заменить белье и полотенца. Так же пепельницу следует освободить и, вымыв, протереть насухо. Ящики письменного стола и прикроватных тумбочек вынимаются и вытряхиваются, вытираются изнутри слегка влажной тряпкой. Если книга, рукопись, журнал лежат на столе раскрытыми их не следует закрывать или переключивать. То же самое относится и к разложенным на столе бумагам. В таком случае необходимо убрать мусор и пыль со стола, не трогая лежащих на столе вещей. Во время уборки категорически запрещается становиться на столы, диваны, кресла и прочую мебель. В номере, где имеется холодильник, горничная следит за их исправностью и чистотой.

3.11 Уборка ванных комнат

Прежде чем приступить к уборке санузла горничная обязана надеть прорезиненный фартук и перчатки. При уборке санузла следует применять дезинфицирующие средства.

Сначала вымыть зеркало, стеклянную туалетную полочку и туалетные

принадлежности (стаканы и мыльницы, умывальник)

Фаянсовый умывальник протирают пастой, удаляя с его поверхности загрязнения, затем ополаскивают 0,5%-ным раствором хлорной извести для дезинфекции, после чего моют горячей водой и протирают чистой белой тряпкой.

Металлические части кранов и смесителей всегда должны быть чистыми и блестящими, для чего их протирают сухой тряпкой с мелом.

Наиболее трудоемкая работа – вымыть ванну. Стенки ванн обмывают горячей водой, а затем ополаскивают 0,5% хлорной извести. Через 5-10 минут на стенки ванны специальной щеткой наносят пасту и тщательно растирают по всей поверхности до полного удаления загрязнений и жировых отложений, затем ее смывают горячей водой. Краны-смесители, шланг протирают тряпкой с порошком мела. Ежедневно горничная чистит облицовочную плитку около ванны. Последними моются биде и унитаз, таким же образом, что и ванна. Затем горничная моет пол и ополаскивает резиновый коврик.

3.12 Уборка холлов, коридоров, вестибюлей

При уборке холлов, тщательно удаляют пыль из мягкой мебели и ковровых покрытий, затем протирают плинтусы, подоконники. Радиаторные решетки, полированные поверхности мебели. Стекла окон в холлах протираются по мере загрязнения. Картины на стенах под стеклом протирают сырой, а затем сухой тряпкой до блеска. Если картина написана маслом и находится в раме из багета, горничная должна кистью с длинным мягким волосом смахивать с нее пыль.

Уборка коридоров сводится к содержанию в чистоте ковровой дорожки, которая в отличие от ковров имеет не только декоративное, но и рабочее назначение, так как заглушает звуки. Она чистится пылесосом.

Уборка вестибюля представляет комплекс разнообразных работ. В дневное время убирается мусор из напольных и настольных пепельниц, протирают от пыли мебель, оборудование, перила, поручни, чистят пылесосом

ковровую дорожку, ковры и ковровые покрытия, а также мягкую мебель, опорожняют мусорные урны.

В ночные часы моют полы и убирают все помещения вестибюля. Используя при этом полумоечные машины и пылеводососы. Полы мраморные, гранитные и типа брекчия моют теплой водой с добавлением моющих средств. После мытья полов необходимо их досуха вытереть, особенно у входа.

3.13 Уборка служебных помещений

На этажах оборудуются комнаты горничных, которые предназначены для отдыха работающих и хранения форменной одежды и спецодежды.

В комнате горничной имеется гладильная доска, так как в процессе работы, иногда, приходится подглаживать постельное белье и полотенца. Необходимо следить, чтобы в аптечке, находящейся здесь же, всегда были необходимые медикаменты и перевязочные средства.

Полы в комнатах горничных обычно покрыты линолеумом, который протирают тряпкой, смоченной в теплой воде, и насухо – мешковиной. При таких комнатах имеется санузел для персонала. Грязное белье, выносимое из номеров складывается в специально отведенном для этого на этажах помещении, где белье складывают по наименованиям, просушивают, пересчитывают. Сдавать в бельевую сырое белье запрещается.

3.14 Инвентаризация и хранения оборудования номеров

Заведующие корпусами, секциями, этажами несут материальную ответственность за мягкий и жесткий инвентарь, которым оборудованы жилые номера, места общего пользования, а так же за материальные ценности, которые сданы на ответственное хранение. Учет материальных ценностей ведется по картотеке, в котором отмечается приход и расход в течение года. Как правило, в ней отдельно находятся карточки на оборудование. Получение материальных ценностей и оборудования со склада идет на основании «требования», подписанного директором гостиницы и бухгалтером материального учета.

Один раз в год, как правило, в четвертом квартале, проводится полная инвентаризация материальных ценностей и оборудования. Приказом директора гостиницы назначается инвентаризационная комиссия, в состав которой обязательно входят представители бухгалтерии, местного комитета, профсоюза, ответственные работники гостиницы. Председателем комиссии является директор гостиницы. Фактическое наличие мягкого и жесткого инвентаря и оборудования, предъявленного комиссии, должно соответствовать бухгалтерским данным. В этом случае, если недостача, то заведующий блоком, корпусом, этажом вносит в кассу гостиницы стоимость недостающего оборудования. Если выявляются излишки, то они оприходываются.

ГЛАВА 4 ТЕХНОЛОГИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ

4.1 Организация производства индустрии питания

В соответствии со строительными нормами и правилами к производственным помещениям предприятий питания относят залы, вестибюли (включая гардероб, умывальные и туалетные комнаты), магазины-кулинарии. В ресторанах в эту группу входят аванзалы, бары, коктейль-холлы, помещения для официантов, помещения для хранения музыкальных инструментов, буфеты, раздаточные, кухня, складские помещения и т.п.

ВЕСТИБЮЛЬ – помещение, в котором начинается обслуживание потребителей. В нем размещаются гардероб для верхней одежды, зеркала, мягкая мебель – кресла, полукресла, банкетки (сиденья с мягкой подушкой без спинок), журнальные столики, телефоны-автоматы; организована продажа газет, цветов, папирос, спичек, 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 количество крючков должно быть на 10 % больше количества мест в зале.

В ТУАЛЕТНЫХ КОМНАТАХ должны быть подводка горячей и холодной воды, электрополотенце, зеркало, туалетное мыло, бумага, индивидуальные салфетки для рук, щетки для одежды и обуви, автоматы для чистки обуви (если они не установлены в вестибюле).

АВАНЗАЛ – помещение для сбора, ожидания и отдыха гостей участников банкетов (торжеств). В аванзале ставят несколько кресел, диванов, журнальные столики, цветочницы, пол застилают ковром.

ЗАЛЫ предприятий общественного питания являются помещениями для обслуживания посетителей. Восприятие и оценка потребителями всех элементов среды зала происходят с позиций удобства и красоты. Общее впечатление и оценка эстетической и психологической характеристики среды получают отражение в понятии «комфортные условия».

ОСВЕЩЕНИЕ может быть общим, местным, смешанным. При общем освещении светильники располагают под потолком, при этом они равномерно освещают весь зал. Местное (направленное) освещение отдельных участков или зон зала. Смешанное освещение предусматривает одновременное использование двух систем освещения. Встроенное освещение – световые карнизы, полосы, подсветку пола. Умелое использование различных типов освещения, правильный выбор светильников, их формы позволяют разнообразить интерьер. Динамическое освещение, создает своеобразное световое оформление.

От удачно выбранного цветового решения зала в основном зависит эмоциональный настрой потребителей. На выборе цветовой гаммы зала чаще всего сказывается ориентация по сторонам света.

К отделке интерьера предъявляют определенные требования в зависимости от эксплуатационных режимов помещений. Используемые при отделке помещений материалы должны обладать прочностью, мягкостью, декоративностью, огнестойкостью, малой водопоглощаемостью, легко очищаться от пыли и дезинфицироваться, иметь хорошие изоляционные и акустические свойства.

Функциональным элементом в интерьере предприятий является **МЕБЕЛЬ**, а также различные решетки, экраны, которые закрывают приборы отопления, вентиляции, производственные входы и др.

Во всех ресторанах имеются **БУФЕТЫ** и помещение для хранения и нарезки хлеба. В крупных предприятиях оборудуют кофейный буфет.

Из основного буфета отпускают напитки (воды, пиво и др.), фрукты, кондитерские и табачные изделия.

В кофейном буфете готовят напитки (кофе, чай, какао, шоколад).

Помещение для нарезки хлеба предназначено для хранения и отпуска хлеба, булочных изделий.

Помещение для хранения и выдачи официантам столовой посуды из фарфора, стекла, металла, а также столовых приборов называется сервизной. Оно должно находиться рядом с моечной столовой посуды, что обеспечивает удобство передачи посуды и способствует ее сохранности. При значительной отдаленности бельевой от раздаточной в сервизной допускается хранение небольшого количества чистых скатертей, салфеток, ручников для выдачи официантам.

Для хранения посуды и приборов сервизная оборудуется шкафами и стеллажами. Удобны и подвесные полки. 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, например чашки, соусники ручками наружу.

Нормами оснащенности предусмотрено наличие на предприятиях трех, трех с половиной, а иногда и четырех комплектов посуды и приборов на одно место.

Независимо от форм обслуживания на каждом предприятии должны быть обеспечены своевременное мытье использованной посуды, приборов и подача чистой посуды в раздаточную. Четкая работа посудомоечной способствует правильной организации обслуживания потребителей и обеспечивает экономное расходование посуды. Удобная связь моечной с залом и раздаточной облегчает сбор использованной посуды и доставку ее в моечную, позволяет бесперебойно обеспечивать официантов чистой посудой.

Моечные оснащают посудомоечными машинами, моечными ваннами, производственными столами, сушильными шкафами, стеллажами и шкафами для хранения 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 другими материалами.

Главным оборудованием залов в ресторанах, кафе и столовых является мебель. Она должна быть удобной, комфортабельной и по внешнему виду, стилю, форме, расстановке должна гармонировать с архитектурным и декоративным оформлением зала.

Современная мебель на предприятиях общественного питания характеризуется легкостью, отсутствием украшений, прочностью, гигиеничностью, эстетическими достоинствами. Используют и ансамбли мебели, главным требованием к которым является единство стилового решения всех предметов.

Столы для ресторанов отличаются от применяемых на других предприятиях размерами, отделкой столешниц, характером использования. По форме столы могут быть квадратными, прямоугольными и круглыми.

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.

Столы для столовых, кафетериев, кафе, закусочных облицовывают слоистым пластиком, размер столешниц 650х650 и 600х600 мм.

Банкетный стол выше обычного (760 – 780 мм), ширина его 1200 – 1500 мм. Удобны и устойчивы столы с вкладными щитами на ножках-опорах в середине стола на расстоянии 30 – 40 см от края столешницы.

Фуршетные столы выше банкетных (900 – 1000 мм), так как предназначены для гостей, которые едят и пьют стоя. Ширина фуршетных столов 1200 – 1500 мм. При отсутствии специальных столов банкетные столы составляют из прямоугольных или квадратных (круглая столешница не позволяет компоновать составные столы).

Стулья или кресла должны соответствовать антропологическим данным человека, т.е. иметь правильно выбранные высоту, ширину и глубину сиденья. Комфортабельность ресторанных кресел обеспечивается за счет большой

ширины и длины сиденья, а также за счет наличия подлокотников. Стулья и кресла могут быть на деревянном или металлическом основании.

Специфической мебелью являются барные табуреты. Они не отличаются удобством, но вносят разнообразие в интерьер.

Серванты, предназначенные для хранения небольшого запаса посуды, приборов, столового белья, необходимы официантам в процессе работы. Верхняя часть серванта используется как подсобный столик. Он имеет выдвижные ящики и отделения.

Подсобные столики изготавливают из тех же материалов, что и обеденные столы.

Передвижные сервировочные столики на колесах предназначены для транспортировки блюд к обеденным столам.

Для охлаждения напитков, хранения запасов холодных закусок в залах устанавливают холодильные шкафы.

4.2 Особенности обслуживания

В зависимости от контингента обслуживаемых гостей, категории и оснащения предприятий питания используются различные виды сервиса. Наиболее распространенными считаются сервисы:

- французский;
- английский;
- американский;
- русский.

При всех видах сервиса обслуживание осуществляется официантами.

ФРАНЦУЗСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Этот тип обслуживания обычен для ресторанов высокой кухни, где он подчеркивает элегантность атмосферы. Пища подается аппетитно разложенной на большом блюде и раскладывается по тарелкам на тележке, оборудованной даже газовой горелкой для подогрева пищи, которая стоит со столиком.

Французское обслуживание считается самым впечатляющим и дорогостоящим видом ресторанного обслуживания.

Для французского обслуживания необходима целая бригада обслуживающего персонала, в составе которой должны быть:

– менеджер ресторана;

– старший официант, ответственный примерно за четыре столика. Он встречает гостей, дает пояснения по поводу меню и принимает заказ, следит за оперативностью обслуживания и лично раскладывает пищу по тарелкам гостей, нарезает мясо, смешивает салаты и т.д. на тележке рядом со столиком;

– помощник старшего официанта, принимает заказы на напитки, подает блюда;

– официант, подающий воду, хлеб, масло, он также передает заказы на кухню, привозит оттуда тележки с едой, убирает со стола.

Французский вид сервиса может быть использован как при обслуживании отдельных столиков, так и банкетных столов (таблица 2).

Таблица 2 – Преимущества и недостатки французского сервиса

ПРЕИМУЩЕСТВА	НЕДОСТАТКИ
Постоянный контакт с гостями; гость определяет сам желаемый объект еды	Французского сервиса – высокая трудоемкость

РУССКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

При русском обслуживании пища готовится целиком и полностью на кухне, мясо нарезается на порции и кладется на блюдо, как и все положенные гарниры. В таком виде блюдо подносится к столу, за которым сидят гости, и каждому гостю в его персональную тарелку кладется порция мяса и гарниров – с помощью большой ложки и вилки. Такой вид обслуживания удобен для банкетов и вечеринок. По такому случаю, официанты обычно надевают белые перчатки (таблица 3).

Еда приносится на сервировочном блюде. Официант на глазах у гостей разделяет ее на порции, далее гости сами перекладывают эти порции в тарелки.

Таблица 3 – Преимущества и недостатки русского сервиса

ПРЕИМУЩЕСТВА	НЕДОСТАТКИ
Гость сам определяет желаемый объем еды	Высокая трудоемкость; при перекладывании еда неопытными гостями нарушается вид блюда

АМЕРИКАНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Американское обслуживание – это упрощенный вариант русского обслуживания. Пища готовится и раскладывается по тарелкам непосредственно на кухне, тарелки разносят гостям. Этот метод обслуживания пользуется популярностью благодаря его оперативности: заказ выполняется быстро и пища подается с пылу с жару (таблица 4).

Таблица 4 – Преимущества и недостатки американского сервиса

ПРЕИМУЩЕСТВА	НЕДОСТАТКИ
Низкая трудоемкость; требуется мало персонала	Слабый контакт с гостем; установленный объем порций

В ресторане Posterio (Сан-Франциско) официанты посещают часовые или получасовые занятия, посвященные винам; три четверти коллектива охвачено этим видом обучения. В этом ресторане вообще уделяют большое внимание вышколаемости официантов. Каждый месяц лучшие работники премируются, а раз в полгода или раз в году лучшие официанты получают призы: \$ 100 наличными и роскошных обед в своем ресторане или недельный отдых в гостинице Prescott на Гавайях. В других ресторанах Сан-Франциско практикуется ролевая игра, во время которой отрабатываются разные элементы обслуживания, начиная с приветствия, усаживания гостей за стол, советов по поводу меню, обеденного этикета. Хороший официант зарабатывает до \$ 40 000 в год.

Хороший официант может сразу определить, доволен ли гость пищей и обслуживанием, он умеет не только быстро и качественно выполнить любой заказ, но и предугадать желания гостя. Он следит, чтобы у гостя всегда были под рукой чистые ложки и вилки, чтобы не получалось так, что новое блюдо принесено и поставлено перед гостем, а вилка и нож, использованные им, когда он ел закуску, не заменены. Хорошему официанту не надо спрашивать гостя, что из заказанного он уже съел и что теперь ждет: он или помнит все сам или, если у него еще не развита профессиональная память, посматривает на план обслуживаемых мест и отмечает на нем, какие блюда ставить перед какими гостями.

Денни Мейер, владелец прославленного Нью-Йоркского Union Square Cafe, заслужившего приз как лучший ресторан года и награду фонда Джеймса Беарда, ежемесячно дает каждому из своих 96 служащих (от коридорного до шеф-повара) по \$ 50 на обед в ресторане, чтобы потом каждый сообщил о своем впечатлении от обеда.

В ресторане Inn at Little Washington в штате Вирджиния официантам во время учебы дается задание оценивать настроение гостей за каждым из своих столиков по десятибальной системе, иногда и предпослать оценке краткий комментарий (типа «приподнятое», «ворчливое», «середина по половине» и т.д.). Если оценка эта ниже «семерки», в задачу официанта входит поднять его хотя бы до «девятки» ко времени, когда он принесет десерт.

В ресторане Commaner's Palace (Новый Орлеан) используется сложная система цветных карточек и сигналов рукой, которыми служащие обмениваются друг с другом по поводу гостей. Например, если метрдотель прикасается пальцем к краю глаза, провожая гостя к столику это знак всему персоналу, что они должны помнить этого гостя. Людям всегда приятно, что их помнят, тем более по имени. В фешенебельных ресторанах имя гостя узнают из книги резервирования и потом употребляют при обращении и пишут на счете.

И гостю приятно, и официанту удобно. Кроме того, это может увеличить размер чаевых.

Пища готовится и раскладывается по тарелкам прямо на кухне. Официанты разносят и расставляют тарелки гостям. Этот вид пользуется популярностью благодаря простоте и оперативности.

АНГЛИЙСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Обслуживание с приставного столика. При этом методе официант накладывает пищу на тарелку гостя на приставном столике, затем подает ее с правой стороны. Если требуется добавка, официант использует чистую тарелку. При этом меняется также столовый прибор. Этот вид сервиса является трудоемким, поэтому он рекомендуется только для обслуживания отдельных столиков (таблица 5).

Таблица 5 – Преимущества и недостатки английского сервиса (обслуживание с приставного столика)

ПРЕИМУЩЕСТВА	НЕДОСТАТОК
Идеальный контакт с гостями; свобода движений для обслуживающего персонала	Большие затраты времени

Параллельно с термином «английский сервис» употребляется термин «gueridon». Продукты накладываются на сервировочное блюдо, которое ставится на столик с колесиками. Столик подвозится к столу, за которым сидит гость. Гость сам выбирает порцию, и официант начинает оформлять блюдо у него на глазах.

НЕМЕЦКИЙ СЕРВИС

Еда раскладывается на большое блюдо и ставится на стол на доступном для гостя расстоянии, чтобы он мог обслужить себя сам (таблица 6).

Таблица 6 – Преимущества и недостатки немецкого сервиса

ПРЕИМУЩЕСТВА	НЕДОСТАТОК
Гость сам определяет желаемый объем еды, берет добавку; низкая трудоемкость	Использование большого количества посуды, так как все блюда должны сервироваться отдельно

4.3 Организация обслуживания

Метрдотель предлагает гостям на выбор один или два-три стола. Метрдотель должен идти несколько впереди, указывая гостям наиболее удобный путь в проходах между столами. Если в зале нет свободных столов, размещать гостей за частично занятыми столами можно только с разрешения сидящих и с согласия пришедших гостей.

Метрдотель или официант предлагает гостю сесть, выдвинув стул и пригласив его жестом. Женщине официант предлагает занять место за столом первой, а затем предлагает сесть мужчине. Женщина садится справа от мужчины. Если обслуживает официантка, то ее помощь при рассаживании допускается лишь по отношению к гостю пожилого возраста.

Часто гости приносят с собой цветы. Официант, не ожидая просьбы, должен принести вазу с водой, поместить в нее цветы и поставить вазу в центре стола.

Меню в обложке официант несет в левой руке и подает гостю слева раскрытым на первой странице, где перечислены фирменные блюда

Для приема заказа официант должен иметь пронумерованные бланки счетов в виде книжки в твердой обложке и шариковую ручку. Содержание заказа официант обязательно зачитывает потребителю во избежание ошибок. Официант должен хорошо знать меню ресторана, чтобы предложить разнообразный ассортимент холодных и горячих закусок, фирменных блюд. По просьбе гостей официант должен дать характеристику блюд и напитков. После приема заказа официант должен наметить план его выполнения: заказ на

производстве закусок и блюд; подбор посуды для их приготовления и подача; последовательность подачи закусок, блюд и напитков. Четкий, заранее продуманный план дает возможность официанту не делать лишних хождений и ускорить обслуживание. При обслуживании группы гостей по одному заказу и заказному меню блюда отпускают и подают на стол в многопорционной посуде. Из холодного цеха официант направляется в горячий. Затем официант пробивает чеки на кассовом аппарате для получения буфетной продукции. Чеки на холодные и горячие блюда целесообразно пробивать непосредственно перед их получением.

Буфетную продукцию подают гостям в первую очередь. Бутылки с напитками должны быть чистыми, без сколов и трещин. В ресторанах винно-водочные изделия отпускают из буфета в бутылках или в разлив. Соки подают в кувшинах, конических стаканах, охлажденную воду – в кувшинах. Лед лучше подать отдельно в салатнике или в вазе для льда. Соки и холодные напитки при подаче должны иметь температуру 8 – 12°С. Фрукты тщательно промывают в проточной воде и обсушивают чистым полотенцем. Полученную буфетную продукцию официант приносит в зал на подносе, застланном салфеткой. В первую очередь подают безалкогольные напитки (фруктовую и минеральные воды), хлеб, фрукты, табачные изделия. Хлеб официант подает на стол на пирожковой тарелке. Заказанное вино официант показывает гостю. Официант открывает бутылки на подносном столике. Бутылку можно завернуть в салфетку, а для подачи коллекционного вина применяют плетеную корзину. Не рекомендуется наливать напитки через стол или с левой стороны, но обязательно левой рукой. После разлива вина графины и бутылки ставят на стол, при этом графины закрывают притертыми пробками. Шампанское для охлаждения помещают на решетку в ведро со льдом, накрывают салфеткой, оставив снаружи только верхнюю часть бутылки. Имеющиеся в заказе табачные изделия приносят на малом подносе или на тарелке с бумажной салфеткой,

сложенной треугольником. Официант должен вовремя предложить гостю зажженную зажигалку или спичку для закуривания сигареты.

Последовательность подачи блюд и напитков

Холодные блюда и закуски:

– 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;

– мясо отварное, заливное, копчености, мясная гастрономия, мясо жареное, ассорти мясное, салаты мясные;

– птица отварная, птица и дичь заливные, фаршированные, жаренные, ассорти из птицы и дичи, салаты из птицы и дичи;

– салаты из овощей, винегреты, соленья и маринады, грибные закуски, сыр.

Горячие закуски:

– рыбные;

– мясные;

– из птицы и дичи;

– из овощей, грибов;

– яичные;

– мучные.

Супы:

– прозрачные;

– супы-пюре;

– заправочные;

– молочные;

– холодные;

– сладкие.

Вторые горячие блюда:

- рыба отварная, припущенная, фаршированная, жареная, запеченная;
- мясо отварное, припущенное, жареное в соусе, жареное натуральное, тушеное, запеченное;
- птица и дичь: птица отварная, припущенная, фаршированная, птица и дичь жареные, тушеные;
- овощи отварные, припущенные, жареные, тушеные, запеченные;
- блюда из круп, бобовых, макаронных изделий, мучные, из яиц и творога.

Сладкие блюда:

- горячие;
- холодные.

Фрукты.**Горячие напитки.****Правила подачи блюд****Холодные блюда и закуски**

Холодные блюда и закуски должны отпускаться небольшими порциями с добавлением специй, приправ, соусов. Они могут иметь острый или пряный вкус. Температура их подачи от 10 до 14°С. Холодные блюда и закуски приносят в зал в фарфоровой посуде (блюдах, вазах, салатниках) на подносе. Подача различных закусок имеет особенности. В качестве деликатесных закусок используют зернистую икру осетровых или лососевых рыб, паюсную икру, рыбную гастрономию и др. Икра зернистая осетровых или лососевых рыб подается в икорницах, в металлическую часть которых кладут колотый пищевой лед. Икорницу ставят на тарелку (пирожковую или закусочную), а чтобы она не скользила, на тарелку кладут резную бумажную салфетку. Икра паюсная подается на лотке с долькой лимона, веточкой зелени и ставится на стол справа, масло сливочное – слева в розетке. Масло сливочное подают на розетке, пирожковой или закусочной тарелке с кусочками пищевого льда. Овощи

натуральные при групповом обслуживании их подают в фарфоровых, а при обслуживании приемов – в хрустальных вазах. Семга (лососина, балык белорыбий или осетровый, теша, кета, горбуша и т.д.) подается без гарнира, с долькой лимона и веточкой зелени на овальном фарфоровом блюде. Рыба отварная, заливная, фаршированная, под майонезом и жареная под маринадом подается в овальных фарфоровых блюдах, при индивидуальном обслуживании последняя подается в салатниках. Шпроты, сардины, сайру подают на лодках с дольками лимона и веточкой зелени. Сельдь натуральную, нарезанную кусочками, подают в селедочнице. Оформляют блюда зеленью петрушки. Сельдь рубленую подают в селедочнице, а различные паштеты – в лодке и ставят справа. Деликатесные продукты моря обладают приятным вкусом и легко усваиваются организмом. К ним относят моллюски (устрицы, мидии, кальмары) и ракообразные (омары, лангусты, крабы, раки, креветки). Устрицы подают после рыбных закусок перед мясными, а иногда в качестве горячих закусок или первого блюда. Крабы натуральные подают в салатники, которые ставят на закусочную или пирожковую тарелку с бумажной салфеткой. Ассорти мясное состоит из трех – шести видов мясных изделий (телятины жареной, ростбифа, заливного или отварного языка, жаренных индейки или курицы, холодного поросенка, галантина и др.), оформленных свежими или консервированными овощами и фруктами, зеленью, рубленным желе. Подают ассорти на овальном фарфоровом блюде, раскладывают столовыми вилкой и ложкой. Заливной поросенок целиком подается как банкетное блюдо. Птицу (цыплят, кур, индеек) нарубают на порции и укладывают на круглое фарфоровое блюдо в виде целой тушки. Жареную дичь (рябчики, куропатки) разрезают пополам, а более крупную – на четыре части вдоль тушки. При обслуживании банкетов на ножки птицы и дичи надевают бумажные папильотки. На гарнир к жареной птице подают зеленый салат, консервированные фрукты, а к жареной дичи – моченую бруснику, салат из краснокочанной капусты. Отдельно в вазочке подают брусничное или

черносмородиновое варенье. Курицу фаршированную (галантин) подают на круглом фарфоровом блюде. Сациви из кур – это отварная или обжаренная курица, рубленая на порции и залитая острым соусом с орехами и специями. Подают одну порцию сациви в двух порционном салатнике, поставленном на закусочную тарелку. Салаты (рыбные, мясные, овощные), маринованные фрукты и овощи приносят в салатниках, поставленных на тарелки (пирожковые или закусочные), на которые для раскладывания кладут салатный прибор. Салат можно подать в бокале или фужере. Такой салат называют салатом-коктейлем. Различные сыры подают нарезанными ломтиками на лотках или овальных фарфоровых блюдах и раскладывают столовой вилкой на закусочные тарелки. В некоторых странах (Италии, Франции, Испании) сыр подают перед десертом.

Горячие закуски

Горячие закуски подают, как правило, в той посуде, в которой они были приготовлены (в кокотницах, кокильницах, порционных сковородках), не перекладывая в тарелки. Поэтому их ставят непосредственно перед гостем. Температура подачи горячих закусок 85-90 С. Посуду с горячей закуской ставят на закусочную или пирожковую тарелку, предварительно покрытую резной бумажной салфеткой, что уменьшает скольжение. Рыбу, запеченную в раковинах (кокиль), подают в посуде, в которой ее готовят, на пирожковой тарелке с резной бумажной салфеткой, с закусочной вилкой, положенной ручкой вправо. Так же подают печень налима, мидии и устрицы, запеченные в раковинах. Раки отварные – деликатесная горячая закуска. Если раки (а также креветки, крабы) приготовлены в отваре, то их подают в суповой миске на закусочной или мелкой столовой тарелке с правой стороны от гостя. Стол сервируют глубокой полу порционной тарелкой, поставленной на закусочную, прибором для раков, а также десертной ложкой. Солянку рыбную на сковороде подают на порционной мельхиоровой сковороде (кроншеле), поставленной на закусочную тарелку с резной бумажной салфеткой. Почки в мадере, тефтели в томатном соусе, сосиски в соусе при индивидуальном

обслуживании подают на порционной сковородке (кроншеле) или в круглом баранчике и раскладывают десертной ложкой. Котлеты пожарские, люля-кебаб подают обычно на круглых мельхиоровых блюдах при обслуживании по типу фуршет. Жюльены из птицы и из дичи подают в двух кокотницах, поставленных на закусочную тарелку с резной бумажной салфеткой. Белые грибы или шампиньоны в сметане (кокот), раковые шейки, крабы в соусе готовят и подают в кокотницах так же, как жюльен из птицы или из дичи. Блины подают в круглом баранчике с крышкой. Волованы, корзиночки из слоеного теста с различными начинками (крабами, раковыми шейками и др.) подают на банкетах по типу фуршет на круглом фарфоровом блюде с резной бумажной салфеткой и едят, не пользуясь приборами. Горячие бутерброды (тартинки) отпускают, как самостоятельное блюдо. Ломтики пшеничного или ржаного хлеба покрывают разнообразными продуктами (сыром, ветчиной, рыбой, мясом, овощами, грибами, смесью различных продуктов в соусе) и запекают.

Правила подачи супов

Супы способствуют возбуждению аппетита. Их включают в меню обеда и подают после холодной закуски. По видам супы бывают прозрачными, заправочными, пюреобразными, молочными и сладкими. В зависимости от вида супы можно подавать в бульонных чашках (прозрачные бульоны и супы-пюре), глубоких тарелках, поставленных на мелкие столовые тарелки. При подаче супов-пюре и заправочных супов на банкетах чашку ставят ручкой влево. Бульонную и десертную ложку кладут на блюдце ручкой вправо. При обслуживании семейных обедов, больших групп туристов официант приносит суп в супнице. Супницу можно поставить на стол, гости сами разливают суп в подогретые глубокие столовые тарелки, поставленные на мелкие столовые. Национальные супы (щи из квашеной капусты, похлебки, солянки и др.) нередко готовят и подают в керамических горшочках с крышкой или заклеивают края горшочка с супом слоеным тестом и после запекания подают вместе со слойкой, которую используют вместо хлеба как «приспех». Бульоны

подают в бульонных чашках (300 г). Чашку, поставленную на блюде ручкой вправо, ставят на стол перед гостем. Бульонную ложку при подаче можно положить на блюде перед чашкой ручкой вправо или на стол с правой стороны от гостя. Бульон с профитролями подают в бульонной чашке. Профитроли находятся в салатнике на пирожковой тарелке, а под салатник стелят бумажную салфетку. Бульон с яйцом подается в бульонной чашке, в которую кладут сваренное в мешочек яйцо. Борщок с острыми гренками отпускают в бульонных чашках с блюдами. Гренки подают отдельно на пирожковой тарелке в полотняной салфетке. Бульон с гарниром (овощами, пельменями, равиолями, фрикадельками, омлетом, лапшой) подают в бульонных чашках с блюдами. Уха с расстегаями – прозрачный рыбный бульон, который подают в бульонной чашке с блюдцем. На пирожковую тарелку кладут один-два горячих расстегая, отдельно в розетке – ломтик лимона и зелень. Супы-шюре и супы-кремы подают в бульонных чашках, которые наполняют на раздаче. Заправочные супы (щи, борщи, рассольники, солянки) характерны для русской кухни. Их приносят с раздачи в суповых мисках и на подсобном столике переливают в подогретые глубокие тарелки, поставленные на мелкие столовые. При подаче заправочных супов с мясом стол сервируют дополнительно столовыми ножом и вилкой. Сметану к заправочным супам лучше подать отдельно в фарфоровом соуснике. Ко многим заправочным супам (борщ московский, украинский, щи из квашеной капусты и др.) подают на пирожковой тарелке ватрушки с творогом, пампушки или на подогретой закуской тарелке крупеник. Уху рыбацкую подают на стол на подставке, к которой подвешивают котелок с ухой. Холодные супы (окрошку, борщ холодный и др.) в основном подают, как и горячие. Сладкие супы отпускают в летнее время года холодными, а зимой – горячими. При индивидуальном обслуживании их подают в глубоких десертных тарелках, поставленных на мелкие десертные. При групповом обслуживании сладкие супы официант приносит в фарфоровых супницах с разливательной ложкой. Гарнир подают отдельно в салатнике с прибором для раскладки. Порцию

гарнира (припущенный рис, саго, клецки и т.д.) укладывают горкой в глубокую десертную тарелку и осторожно разливают суп по тарелкам. Взбитые сливки или сметану по желанию гостя порционируют из креманки или соусника. Отдельно можно подать бисквитное печенье или пудинг.

Правила подачи вторых горячих блюд

Ассортимент вторых горячих блюд разнообразен как по видам продуктов, так и по способам их кулинарной обработки. Перед тем как подать второе блюдо, официант убирает со стола использованную посуду из-под горячих закусок или первых блюд, приборы и с разрешения заказчика оставшуюся закуску. Затем дополнительно сервируют стол в соответствии с заказом столовыми или рыбными приборами. Если заказаны рыбное и мясное блюда, то на столе должны быть два прибора (рыбный и столовый). При подаче вторых горячих блюд официант обращает внимание на их температуру. Температура вторых блюд в столовых и закусочных 60 - 65°С, в ресторанах – 85 - 90°С. Для сохранения требуемой температуры при подаче горячих блюд официант приносит с раздачи на подносе одновременно с блюдами подогретые мелкие столовые тарелки. Наиболее распространенным способом подачи вторых горячих блюд в предприятиях категории люкс, высшей и I категорий является обслуживание в обнос. Рыбу отварную, соус польский или голландский отпускают в овальном металлическом блюде. Гарнир – картофель отварной бочонком – кладут в круглый баранчик, при отпуске посыпают зеленью. В мельхиоровом соуснике приносят соус польский или голландский. Рыбу паровую – стерлядь, припущенную кольцом, для банкетов или в виде порционного куска, припущенного под паровым соусом, – отпускают в многопорционном или однопорционном баранчике. В круглом баранчике – картофель отварной бочоночками. При отпуске рыбу украшают дольками очищенного лимона, отварными белыми грибами или шампиньонами, крабами или креветками, поливают паровым соусом. Рыбу жареную с зеленым маслом (кольбер) – порционные куски рыбы, жаренные во фритюре (в виде восьмерки),

приносят на овальном мельхиоровом блюде с картофелем фри. На рыбу кладут кружок зеленого масла, рядом на блюдо – дольку лимона, украшают веточкой зелени. Рыбу, жаренную в тесте (орли), приносят на мельхиоровом блюде, покрытом бумажной салфеткой, вместе с долькой лимона и зеленью фри. Отдельно падают соус майонез с корнишонами (тартар) в фарфоровом соуснике. Рыбу грилье – порционный кусок рыбы, жаренной на металлической решетке электрогриля, приносят на подогретом овальном мельхиоровом блюде вместе с гарниром – картофелем, жаренным во фритюре, и долькой лимона. Рыбу, жаренную на вертеле, – порционные куски рыбы, жаренные над открытым огнем в шашлычных печах, снимают со шпажек, слегка подрезая куски рыбы по длине шпажки, и укладывают на овальные мельхиоровые блюда. Гарнир – помидоры целиком, репчатый лук, нарезанный кольцами, зеленый лук шпажками и дольки лимона – приносят на закусочной тарелке. Тельное из рыбы приносят на овальном мельхиоровом блюде. Отдельно в мельхиоровом соуснике подают горячий томатный соус, ставя его слева. Ростбиф с гарниром приносят на мельхиоровом блюде, так же подают бифштекс натуральный, филе и лангет с гарниром. Филе в соусе мадера – жареное филе – приносят в круглом баранчике и отдельно на порционной сковороде – картофель фри. Бифштекс с яйцом приносят на мельхиоровом овальном блюде вместе с гарниром. На бифштекс (кусок жареной вырезки) кладут яичницу-глазунью из одного яйца и оформляют зеленью. Бифштекс с луком по-деревенски (с жареным картофелем и луком фри) подают на чугунной сковороде, установленной на таганчик с древесными углями. Таганчик ставят на малый поднос. Бефстроганов приносят на порционной сковороде или в круглом баранчике. Отдельно на порционной сковороде подают жареный картофель, приготовленный из отварного картофеля. Котлеты отбивные (из свинины, телятины или баранины) приносят на мельхиоровом блюде вместе со сложным гарниром (жареный картофель, морковь в молочном соусе, зеленый горошек, цветная капуста). Шашлык по-кавказски приносят, как правило, на шпажке на овальном мельхиоровом блюде.

Отдельно в салатнике, поставленном на пирожковую тарелку с резной бумажной салфеткой, а при групповом обслуживании – в вазе для салата подают гарнир. Люля-кебаб (азербайджанское национальное блюдо) приносят на шпажке на овальном мельхиоровом блюде. При подаче люля-кебаб кладут на лаваш и посыпают сушеным сумахом. Мясо, тушенное в горшочке под слойкой, ставят на стол слева на закусочной тарелке, покрытой бумажной салфеткой; впереди кладут деревянную ложку для раскладки. Цыплят паровых отпускают в овальном баранчике под паровым соусом. Отдельно в круглом баранчике подают припущенный рис. Котлеты из кур по-киевски приносят на мельхиоровом блюде на крутонах с картофелем пай и зеленым горошком в тарталетках. Цыпята табака приносят на овальном мельхиоровом блюде. Для вытирания пальцев справа на закусочной тарелке подают влажные полотняные салфетки. Дичь жареную (рябчики, куропатки) отпускают на мельхиоровом блюде. Отдельно подают брусничное или клюквенное варенье в розетке или креманке, гарнир – маринованные фрукты, бруснику – в салатнике. Чахохбили из кур приносят в круглом баранчике. Овощные блюда из отварных овощей приносят в зал в круглом мельхиоровом баранчике или на порционной сковородке, запеченные овощи – на мельхиоровых сковородках, овощи в молочном соусе. Зеленый горошек, подогретый и заправленный сливочным маслом или молочным соусом средней густоты, приносят на порционной сковородке, или круглом баранчике, ставят на закусочную тарелку с бумажной салфеткой и раскладывают десертной ложкой. Спаржу отварную приносят на решетке, покрытой полотняной салфеткой. Решетку ставят на овальное мельхиоровое блюдо или поднос, на который стелят салфетку. Голубцы овощные приносят в круглом баранчике по 2 шт. на порцию. Баранчик ставят на закусочную тарелку. Яичницы с ветчиной, колбасой, помидорами подают на порционных сковородках, поставленных на закусочные тарелки с бумажными салфетками. Яичница-глазунья подается на порционной сковородке, которую ставят на закусочную тарелку. Яйцо всмятку подают, как правило, на завтрак.

Омлеты натуральные и фаршированные отпускают на овальном мельхиоровом блюде. Раскладывают лопаточкой. Сырники, творожные запеканки часто включают в обеденное меню и отпускают в подогретых мелких столовых тарелках. Блинчики с мясом или творогом приносят на овальном мельхиоровом блюде. Отдельно в фарфоровом соуснике, поставленном на пирожковую тарелку с бумажной салфеткой, подают сметану и ставят слева. Вареники с вишнями, творогом подают в круглом баранчике с крышкой. Баранчик ставят на закусочную тарелку с бумажной салфеткой справа от гостя. Раскладывают столовой ложкой. На столе должны быть подогретая мелкая столовая тарелка и десертная ложка. Слева в соуснике подают сметану.

Правила подачи сладких блюд и фруктов

Обед обычно заканчивается подачей сладких блюд и фруктов. Ассортимент их очень разнообразен: компоты, желе, муссы, самбуки, кремы, пудинги, суфле, мороженое и др. Сладкие, или десертные, блюда имеют красивый внешний вид, приятный вкус, аромат, нежную консистенцию. Подают их в горячих и холодных видах. Время подачи сладких блюд официант должен уточнить с заказчиком. Перед подачей десерта со стола убирают всю использованную посуду, приборы, специи, оставшийся хлеб, сметают со скатерти крошки, а если она загрязнена, то ее заменяют. К холодным сладким блюдам относят фрукты с сиропом или с вином, салаты из фруктов, компоты, кисели, желе, муссы, самбуки, кремы, взбитые сливки и мороженое с различными наполнителями. В качестве десерта используют шербеты, мучные кондитерские изделия (торты, пирожные, печенье). В группу горячих сладких блюд входят пудинги, суфле, блинчики с вареньем, яблоки в тесте, каша гурьевская и др. Большинство холодных сладких блюд (компоты, густые кисели, желе, муссы, кремы) подают в стеклянных или хрустальных креманках, а мороженое и взбитые сливки – в металлических креманках. Перед подачей креманку ставят на пирожковую тарелку с резной бумажкой салфеткой, на которую кладут десертную, чайную или специальную ложку для мороженого

ручкой вправо. Все сладкие блюда (фрукты, ягоды, компоты, муссы и др.), которые заранее порционированы в индивидуальную посуду (десертные тарелки или креманки), подают с правой стороны правой рукой и ставят перед гостем. Горячие сладкие блюда обычно имеют температуру 70 - 75°С. К ним можно отнести: кашу гурьевскую, пудинг сухарный, блинчики с вареньем, воздушный пирог (суфле), яблоки, жаренные в тесте. Холодные сладкие блюда имеют температуру 8 - 10°С. К ним можно отнести: крем, желе, мусс, сомбук, фруктовые салаты, мороженое из густых взбитых с сахаром сливок (парере), мороженое «Сюрприз», фламбированные яблоки, фрукты в ассортименте, грейпфрут и манго, бананы, абрикосы, персики, сливы, вишня, черешня, ананасы, клубника, малина, ежевика, арбуз, дыня, жареный миндаль с солью или сахаром, пирожные (в ассортименте) и торты.

Подача 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, пунши, глинтвейны, гроги – готовят в основном в барах. Чай подают в чайных чашках, реже в стаканах с подстаканниками, поставленных на блюдцах, парами чайников или одним чайником. В ресторанах чай приносят налитым в чашки на подносе. К чаю отдельно подают кусковой сахар в сахарнице со 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. 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 – доливаемом (1000 см³) – приносят кипяток. Одним чайником подают зеленый чай в чайханах. 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. 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 пирожковую тарелку с чайной ложкой, кофейную чашку с блюдцем и кофейной ложкой, стакан с охлажденной кипяченой подкисленной водой. 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. 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 (гляссе) – готовый черный кофе с добавлением сахара и охлажденный до 8 - 10°С. При отпуске в конический стакан с утолщенным дном наливают кофе, кладут шарик сливочного мороженого и сразу же подают. Бокал, фужер или стакан ставят на пирожковую тарелку с резной бумажной салфеткой, на тарелку кладут ложку для мороженого ручкой вправо и две соломинки для кофе. Какао отпускают с молоком или сливками, яичным желтком, мороженым. Правила почти те же, что и кофе с молоком. Шоколад (в порошке или плитках) предварительно мелко измельчают. Готовят и подают так же, как какао. Шоколад со взбитыми сливками готовят на молоке с

добавлением сахара и охлаждают. При отпуске наливают в чайные чашки или стаканы, сверху кладут взбитые сливки с добавлением сахарной пудры. Чашки (стаканы) ставят на блюдца с чайной ложкой; подают справа. Молочные коктейли реализуют в кафе, барах. Взбивают мороженое и молоко в электромиксере до образования пены. Можно взбивать молоко или сливки с фруктовым или ягодным сиропом. Фруктовые прохладительные напитки готовят из лимонов, апельсинов, клюквы, брусники, фруктовых и ягодных соков. Подают их холодными в фужерах, бокалах, конических стаканах, которые ставят на пирожковую тарелку.

Расчет с гостями

Заключительным этапом обслуживания является расчет. В зависимости от порядка, установленного администрацией предприятия, расчет с гостями может быть произведен после приема заказа и подачи холодных закусок или по окончании обслуживания. Перед подачей счета официант должен выяснить у гостя, не будет ли дан дополнительный заказ, и попросить разрешения на подготовку счета для оплаты. Бланк счета заполняется в двух экземплярах. В нем указывают название ресторана, фамилию официанта (бригадира официантов), дату обслуживания, наименование и количество закусок, горячих блюд, десерта, буфетной продукции, цену одной порции и сумму всех заказанных порций одноименных блюд, напитков. В случае отказа заказчика от какого-либо блюда следует против соответствующей записи сделать прочерк. Оформление счета производится официантом в свободное от обслуживания время. По просьбе заказчика официант (бригадир официантов) подсчитывает сумму, затем ставит на счете свою подпись и дает заказчику первый экземпляр счета, положив его обратной стороной кверху на маленький поднос или на пирожковую тарелку. Если заказчик сразу оплачивает предъявленный ему счет, то официант, не отходя от заказчика, получает деньги и вручает сдачу. Пронумерованные бланки счетов официант получает перед началом работы у метрдотеля, расписываясь за них в специальной книге. Одновременно

официант получает у метрдотеля бланки реестров на сдачу копий счетов, заполненных и врученных заказчикам.

Замена использованной посуды и приборов

В процессе обслуживания официант должен быстро подготавливать стол к подаче очередного блюда, собирая использованную посуду и приборы и заменяя их чистыми. Как правило, использованные приборы кладут на тарелку параллельно или скрещивая их. Взяв чистую тарелку с подготовленными приборами в правую руку, официант подходит к столу и левой рукой слева от гостя, берет использованную тарелку с приборами, а правой рукой справа ставит чистую. При обслуживании группы гостей двумя официантами один из них собирает использованные тарелки и приборы, а другой ставит на стол чистые.

Технологический процесс

Организация работы ресторана очень сложный технологический процесс, имеющий ряд особенностей, связанных со спецификой общественного питания. Продукция, выпускаемая этими предприятиями, является скоропортящейся и требует быстрой реализации. Не выдерживают длительного хранения и продукты, сырье, используемые для приготовления блюд. В итоге при организации технологического процесса необходимо обеспечить максимальное сохранение сроков хранения, обработки сырья и сроков реализации готовой продукции. При этом следует учитывать, что для правильного определения объема и ассортимента продукции необходимо учитывать спрос потребителей. Последний меняется под воздействием ряда факторов (сезон, день недели, праздничные дни и т.д.). Все это приводит к неравномерности загрузки производства и организации труда работников.

Кроме того, разнообразие перерабатываемого сырья, реализация продукции, потребляемой в больших количествах на месте и влияние на качество, на здоровье населения требуют строгого соблюдения правил санитарного режима, как при организации производства, так и качества блюд.

Технологический процесс организации производства, как уже отмечалось, очень сложен. Начинается он с закупки продуктов. Для того, чтобы этот процесс был организован нормально необходимо уделять внимание следующим моментам:

- технические характеристики товаров (если это, например, мясо, то следует принять во внимание сорт, вес, жирность и т.д.; для посуды важен сорт, цвет и т.д.);

- средства контроля за хищениями и потерями продуктов;

- количеству каждого из продуктов. Которое всегда должно быть в наличии;

- ответственные за производство закупок;

- ответственные за получение, складирование и выдачу продуктов.

Предотвращение хищений в настоящий момент очень облегчают компьютеры и кроме того разделение ответственности между теми, кто оформляет заказ и кто получает заказанные продукты. Желательно, чтобы заказ делал официально менеджер, а за получение заказа были ответственными кладовщик и шеф-повар. Предпокупочная процедура включает этапы: планирование меню; расчет количества продуктов; определение уровня запасов; определение необходимости пополнения запасов; выработка спецификаций и оформление заказа на закупку продуктов. Сама процедура закупок включает составление заказа; запрос о ценах; выбор фирмы и отправление заказа; получение складирования и регистрация; оценка и контроль; выдача и производство. Многие рестораны составляют типовые заказы на продукты и посылают поставщикам с запросом о ценах. При оформлении заказа менеджер ресторана должен уточнить дату и время поставки. Получая заказ необходимо проконтролировать их количество, спецификации, цены и качество. После этого часть продуктов отправляется на склад, контроль за их запасами – это всегда проблема. В случае, если на склад имеет доступ несколько человек найти расхитителей очень сложно. Отпуск их со склада осуществляется по

официальному требованию и только под расписку. Очень важен и тот момент, что те продукты, которые пришли раньше, должны раньше быть выданы. Это предотвращает порчу продуктов и повышает рентабельность ресторана.

Весьма сложным является **ПРОЦЕСС ПРОИЗВОДСТВА ПИЩИ**. Планирование, организация и производство блюд осуществляется менеджером кухни вместе с шеф-поваром. Их обязанность состоит в том, чтобы спланировать количество необходимых блюд. Для этого составляется **ПЛАНОВОЕ МЕНЮ** на неделю, декаду, месяц. Оно позволяет обеспечить разнообразие предлагаемых предприятием блюд по дням недели, четкую организацию снабжения цехов сырьем и полуфабрикатами, рациональную организацию работы в отдельно взятых цехах.

Не менее важна аналитическая функция меню. В качестве связывающего звена между предприятием в лице официанта и посетителем меню позволяет изучить спрос, а затем – разработать наиболее рациональные направления преобразования меню, зала, кухни, технологии.

Стимулирующая функция отражает влияние меню на результаты деятельности предприятия.

Меню разрабатывается, исходя из ассортиментного минимума, – минимального количества блюд, которые должны быть в реализации. Чрезмерно обширное меню усложняет обслуживание посетителей, требует большего количества сырья, полуфабрикатов, больших площадей и различного оборудования для приготовления пищи. Но, с другой стороны, выбор блюд должен быть достаточно разнообразным.

Следовательно, расчет меню является ответственным моментом деятельности предприятия.

Расчет меню может выполняться в автоматизированном режиме и вручную. При расчете меню ориентируются на вместимость зала и количество посетителей. Вместимость зала измеряется в посадочных местах. Количество посетителей зала за день работы может быть рассчитано или по графику

загрузки зала, или по оборачиваемости одного места в зале. Исходя из количества посетителей зала за день работы, определяется общее количество блюд, предназначенных к реализации в течение дня, выполняется распределение блюд по группам (супы, вторые блюда), и по продуктам (мясные продукты, рыбные ...).

Коэффициент стабильности ассортимента измеряется отношением числа блюд, обычно имеющих в продаже за изучаемый период времени, к их числу, насчитываемому в течение года.

Расчетное меню включает: наименование и количество блюд, выход готовых блюд, ссылку на Сборник рецептов блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания, сроки изготовления блюд, фамилию ответственного за приготовление блюда

Плановое меню отражает наименование и количество блюд, подлежащих выпуску. Основываясь на его показателях, составляется дневная, производственная программа или план-меню, служащая основанием для расчета потребности в сырье и полуфабрикатах, блюдах напитках, выход блюд и номер по сборнику рецептов. При составлении планового меню и плана-меню учитывают рекомендуемый ассортимент блюд, напитков и кулинарных изделий для соответствующего типа предприятия общественного питания, потребительский спрос, наличие сырья, количественный и профессиональный состав производственных работников.

Перечисленные меню служат основанием для составления меню, вывешиваемом в зале предприятия. План-меню служит основанием для расчета потребности в сырье. В то же время расчет его количества производится на основе Сборника рецептов блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания. Некоторые предприятия, следуя техническому прогрессу, с помощью компьютерных программ составляют стандартные рецепты, устанавливают постоянно поддерживаемый минимум материально-

производственных запасов, рассчитывают потенциальную стоимость блюд, определить фактическую прибыль, приносимую каждым блюдом.

4.4 Основные виды специального обслуживания

Прием заказов на специальное обслуживание

Одним из важнейших требований, предъявляемых к гостиницам делового назначения, является обеспечение возможности банкетного обслуживания. Для этого в составе помещений предприятий питания, находящихся в гостиничном комплексе, наряду с основным ресторанным залом, должны быть специальные банкетные залы (возможно несколько залов различной вместимости и для разных видов банкетов), а также необходим персонал, обладающий соответствующими знаниями и практическими навыками.

Банкеты проводят как торжественный завтрак, обед или ужин. Поводом для этого может быть юбилей, товарищеская встреча, семейное торжество. Наиболее частыми являются банкеты, проводимые общественными, партийными, научными и деловыми организациями по случаю окончания различных встреч, переговоров, конференций, совещаний и других мероприятий.

Банкеты можно квалифицировать следующим образом:

1 по способу организации приема пищи за столом – сидя или стоя;

2 по участию персонала в обслуживании:

– полное, когда все операции (получение продукции, доставка ее в зал, подача блюд и напитков, уборка посуды и т.д.) осуществляют официанты, что обеспечивает более высокую культуру обслуживания;

– частичное, когда ряд функций передается гостям (перекладывание пищи, наполнение бокалов), что позволяет ускорить процесс обслуживания, сократить численность обслуживающего персонала;

3 по ассортименту блюд и напитков:

– общего назначения;

– банкет-чай;

– банкет-коктейль;

– фуршет-буфет.

Организация любого банкета включает прием и оформление заказа, подготовку к проведению банкета, обслуживание. Организованная, четкая работа по подготовке к обслуживанию банкета зависит от того, насколько подробно и своевременно оговорены все детали проведения банкета между заказчиком и руководством ресторана. Поэтому желательно чтобы тот, кто будет непосредственно руководить подготовкой банкета и обслуживанием гостей, был подробно информирован об особенностях данного заказа.

Заказы на обслуживание банкетов принимает непосредственно директор, метрдотель или менеджер по обслуживанию банкетов. Заказ может быть сделан письменно или устно (по телефону, в результате визита). В любом случае должны быть согласованы:

– дата проведения;

– повод для устройства банкета;

– место проведения;

– время начала и окончания обслуживания;

- количество участников;
- примерное меню;
- условия оплаты;
- адрес и телефон заказчика.

При приеме заказа на банкетное обслуживание заказчику предлагают познакомиться с помещением для банкета, согласовывают с ним план расстановки столов, места почетных гостей, примерное оформление банкетного зала.

Очень важно, чтобы сотрудники, занимающиеся сбытом банкетных услуг, были обеспечены соответствующими наглядными и техническими средствами:

- цветные слайды, фотографии разнообразных по уровням цен и комплектации буфетов, холодных закусок, горячих и холодных блюд, предлагаемых в меню;

- изображение различных расстановок столов и стульев;

- возможности технического оснащения мероприятий компьютерами, сценой, танцплощадкой, освещением, микрофонами, музыкальными инструментами;

- фотографии, видеофильмы проведенных мероприятий.

При обсуждении меню рекомендуется приглашать шеф-повара. Специалист в «поварской униформе», внося определенный уровень доверия, способствует лучшему сбыту своей продукции, чем руководитель банкетного отдела.

Непосредственно в день банкета менеджер или метрдотель проводит с официантами инструктаж, во время которого сообщает им, кто и в честь кого или какого события устраивает банкет, уточняет время начала банкета, количество и примерный состав его участников, знакомит официантов с планом расстановки столов, сообщает меню блюд и напитков, уточняет, будет ли подан аперитив, какие напитки и закуски подавать во время аперитива, сколько он

будет продолжаться, где подавать кофе и чай, сколько кофейных столов придется обслуживать.

Банкет – это торжественный званый завтрак, обед или ужин, устраиваемый в честь какого-либо лица или события. Банкеты могут быть официальными (приемы) и неофициальными (товарищеские встречи и семейные торжества – свадьба, юбилей и т.д.). Официальные банкеты проводят по поводу официальных визитов должностных лиц, иностранных представителей и делегаций, во время проведения симпозиумов, конференций, при открытии и закрытии выставок, в связи с подписанием торговых соглашений, национальными праздниками и т.д. В зависимости от формы обслуживания банкет может быть с полным или частичным обслуживанием официантами, банкет-фуршет, банкет-коктейль, банкет со смешанным обслуживанием, банкет-чай. Организация каждого банкета включает прием и оформление заказа, подготовку к обслуживанию и обслуживание. По желанию заказчика может быть принят заказ на фирменные кулинарные и кондитерские изделия, изготавливаемые предприятием. Стоимость заказа оплачивается заказчиком по ценам калькуляций. Окончательное согласование меню производится за 2 – 3 дня до обслуживания. Если в процессе обслуживания возникает необходимость дополнить заказ, то оформление и расчет производятся путем выписки счета и получения денег наличными. Возможны случаи полного отказа заказчика. Если отказ поступает не позднее чем за сутки до обслуживания, то по письменному заявлению заказчика заказ аннулируется, а аванс или полная стоимость банкета возвращается заказчику. Но если отказ поступает в день проведения торжества, заказчик должен возместить предприятию стоимость блюд по продажным ценам, которые не могут быть реализованы. На банкетах возможны бой посуды, порча салфеток, приборов и нанесение других убытков предприятию по вине гостей. В этом случае заказчик возмещает убыток по действующему прейскуранту. Метрдотель составляет

план размещения гостей, согласовывая его с заказчиком, схему обслуживания, определяет количество официантов.

Банкет с полным обслуживанием

При организации банкетов за столом количество мест должно строго соответствовать числу приглашенных. Банкеты за столом с полным обслуживанием официантами являются официальными и называются приемами. Если прием дипломатический, то размещение гостей за столом, очередность обслуживания участников определяются протоколом и сообщаются заказчиком. Чаще всего приглашаются от 10 до 50 и очень редко 100 и более человек. Особенность организации обслуживания является подача всех блюд, напитков и фруктов официантами, а также быстрота обслуживания (подача на стол, замена приборов и посуды). Банкет непродолжителен по времени и длится всего 50 – 60 мин. В обслуживании участвует значительное число официантов высокого квалификационного разряда. При организации таких банкетов рекомендуется обслуживание тремя официантами 12 – 16 гостей. При обслуживании банкетов на высшем уровне (дипломатические приемы) в паре с каждым официантом, подающим блюда, работает официант, подающий напитки. Количество официантов определяется из расчета двух официантов на 6 – 8 гостей. В меню приема включается небольшое количество холодных закусок, горячая закуска, суп (обязательный для обеда) одного или двух наименований (на выбор), вторые горячие блюда, десертные блюда, кофе, фрукты, напитки, соки. При обслуживании соблюдается определенный порядок подачи блюд: холодная рыбная закуска и натуральные овощи, закуски из мяса, птицы, дичи, горячая закуска, суп, горячие блюда из рыбы, мяса, птицы, дичи, овощей, десерт, фрукты, горячие напитки (чай, кофе). 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, размещают перпендикулярно другим, на расстоянии 1 – 2 м от них. Его сервируют с одной стороны, при этом

ширина его должна быть не менее 0,7 м. На этом столе скатерть со стороны зала должна быть на расстоянии 10 см от пола. После накрытия столов скатертями их сервируют. Начинают сервировку с расстановки мелких столовых тарелок, являющихся подставочными (под закусочные тарелки, под чашки с бульоном или супом). Ориентиром для расстановки тарелок могут являться кресла, расставленные с интервалом 20 – 25 см. Затем раскладывают приборы. Ручки всех приборов должны быть на одной линии и на расстоянии 2 см от края стола, как и мелкая столовая тарелка. Приборы для десерта и фруктов кладут параллельно за столовой мелкой тарелкой – ножи лезвием к тарелке ручкой вправо, вилки – ручкой влево, ложки – ручкой вправо. Их можно положить группой справа за столовыми приборами, предусмотрев место для фужера. Индивидуальный нож для масла кладут на край пирожковой тарелки (справа) лезвием влево. После сервировки стола приборами расставляют посуду из хрусталя или стекла (фужеры, бокалы). Их ставят за столовой тарелкой или правее ее – против приборов. Расставлять посуду можно с подноса, застеленного салфеткой, на котором посуда поставлена по видам (удобнее брать). Фужер ставят за мелкой столовой тарелкой на расстоянии 3 – 5 см от борта или (при размещении справа) возле кончика лезвия столового ножа. Закончив расстановку посуды, раскладывают сложенные салфетки. На стол обязательно ставят солонки и перечницы попарно через прибор на линии посуды из хрусталя или стекла. Соль ставят слева, перец – справа. При предварительной сервировке пепельницы на стол не ставят, так как за столом принято курить только после десерта. Стол украшают негромоздкими композициями из живых цветов в невысоких вазах, расставляя их вдоль оси стола. Для каждого участника банкета может быть предусмотрена карточка-меню, отпечатанная в типографии. В соответствии с планом размещения гостей перед прибором каждого приглашенного (за столовой тарелкой) кладут небольшие карточки с указанием фамилии, инициалов участников банкета. Завершают подготовку стола раскладыванием хлеба, нарезанного толщиной

5 – 6 мм. Это делают за несколько минут до приглашения гостей к столу. Хлеб кладут на пирожковую тарелку по два-три кусочка верхними корочками к краю тарелки. Перед началом обслуживания метрдотель собирает официантов. Он сообщает об особенностях банкета, порядке подачи закусок, блюд, напитков, последовательности обслуживания. В процессе подготовки к банкету и обслуживания метрдотель руководит работой официантов, контролирует выполнение ими схемы обслуживания. До начала банкета в аванзале в течение 15 – 40 мин с момента прихода первых гостей и до приглашения их к столу предусматривается подача аперитива. В качестве аперитива могут быть поданы крепленые, полусладкие и сухие вина, соки, коктейли, а летом – вода, пиво. Кроме напитков, могут быть предложены легкие закуски – канапе, сэндвичи. Аперитив подают в рюмках (вино), специальных стаканах (соки, коктейли), наполненных на 2/3 объема и поставленных на маленькие подносы с салфеткой из плотной мягкой бумаги с рисунком. Напитки в высокой посуде ставят в центре подноса, в низкой – ближе к краю. Закуски подают одновременно с напитками на блюде, обычно круглом (удобнее), с салфеткой. При обслуживании официанты должны работать быстро, четко, без лишних движений, выходить в зал по очередности номеров обслуживаемых секторов, держать переносимые предметы на ладони (покрытой салфеткой, ручником) левой руки на уровне локтя, передвигаться по залу синхронно по прямой линии в направлении секторов обслуживания быстрыми, мелкими шагами. Подойдя к гостю, с которого начинается обслуживание, официант останавливается сзади лицом к столу. По условному знаку старшего официанта все одновременно предлагают блюда. Блюда и закуски, гарниры, соусы в многопорционной посуде предлагают с левой стороны, держа на левой руке, не касаясь блюдом стола. Ручки приборов для раскладки блюд должны быть обращены к гостям. При смене приборов со стола убирают посуду и приборы, предназначенные для поданного блюда, даже если гость ими не пользовался. Подаче десерта и горячих напитков предшествует тщательная уборка стола. Качество

обслуживания во многом зависит от правильного распределения обязанностей между официантами и их слаженной совместной работы. Кофе чаще готовят к подаче в отдельном помещении, расположенном поблизости от банкетного зала. Возможно использование для этой цели аванзала. В помещении, где подают кофе, должно быть неяркое освещение, мягкие кресла, диваны, полукресла, стулья, невысокие столы (круглые или овальные) небольшого размера (на 4 – 6 человек). Накрывать их скатертью необязательно. Вокруг вазы с фруктами размещают конфеты в вазах или коробках, печенье, пирожные, сахар, орешки в сахаре. Кроме того, ставят пепельницы, сигареты, сигары, спички.

Дипломатический прием

Дипломатические приемы проводят в ознаменование национальных праздников, важных юбилейных датах, годовщин подписания международных договоров, соглашений и т.п. Их организуют в знак гостеприимства для отдельных представителей государств (глав или членов правительств, дипломатических представителей), деятелей науки и культуры или прибывшей в страну иностранной делегации, а также в порядке повседневной дипломатической работы независимо от каких-либо событий. Приемы служат для установления, поддержания и развития контактов между официальными, деловыми и культурными кругами государств. Дипломатические приемы проводят в лучших ресторанах или в специальных помещениях государственных организаций и представительств. Размещение гостей, обслуживание за столом ведутся в соответствии с протоколом. При этом учитывают не только официальные должности приглашенных, но и общественное положение, почетные звания, возраст и т.д. О старшинстве иностранных гостей сообщает заказчик банкета-приема. Слово «протокол» означает совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых правительствами, а также официальными лицами в общении международного характера. В международном общении соблюдение протокола является обязательным. Основные правила международного протокола в целом

соблюдаются во всех странах. Однако, соблюдая их, каждая страна может вносить свои изменения с учетом национальных особенностей, обычаев и т.д. На дипломатические приемы приглашают только лиц, занимающих официальные должности. Приглашение на банкет-прием адресуется конкретному лицу, которое не имеет права передавать его другому. В приглашении указывается характер приема (завтрак, обед, ужин). Организация дипломатического банкета состоит из приема заказа, подготовки к проведению и обслуживания. При приеме заказа, кроме места проведения, даты, времени начала и окончания приема, форм обслуживания, уточняется, кто из почетных гостей приглашается, нужно ли в зале вывешивать большие государственные флаги, устанавливать микрофон на столе, требуется ли выступление оркестра, нужен ли микрофон для вызова автомашин при разъезде гостей. Различают следующие виды дипломатических приемов. Завтрак организуется между 12 и 15 часами, чаще от 12.30 до 13.30 и длится до полутора часов. Как правило, он состоит из одного-двух видов холодной закуски, одного горячего рыбного блюда, одного горячего мясного блюда и десерта. К холодным закускам предлагают охлажденные водку или настойки, к рыбному блюду – сухое вино, к мясному – сухое красное вино, к десерту – шампанское. Чай организуется между 16 и 18 ч. для женщин, но возможно приглашение и мужчин. К чаю подают кондитерские изделия, фрукты, соки, воды и очень редко сэндвичи. Прием вида «фуршет» проводят обычно от 17 до 20 ч. и длится он примерно два часа. На стол ставят различные холодные закуски, кондитерские изделия, фрукты, соки, минеральные воды. Иногда подают горячие закуски. К концу приема подают мороженое, шампанское, кофе. Прием вида «коктейль» устраивают также от 17 до 20 ч. Этот прием заканчивается подачей шампанского и кофе. Разновидностями приема вида «коктейль» являются приемы «бокал шампанского» и «бокал вина». Их проводят, как правило, в честь какого-либо лица. В первом случае подают только шампанское и соки, а в качестве закусок – маленькие пирожные, канапе, орешки. Прием «бокал вина»

не отличается от обычного приема «коктейль». Начало приемов этого типа чаще в 12 ч. Обед наиболее почетный вид приема. Его проводят от 19 до 21 ч. длится он 2 – 2,5 ч, в том числе за столом 50–60 мин, остальное время – в гостиных. В меню холодные закуски, суп, одно горячее рыбное и одно горячее мясное блюдо, десерт. После обеда в другом зале (гостиной) подают кофе или чай. Ужин отличается от обеда тем, что начинается в 21 ч. и позднее. Иногда его организуют после театра. Меню для всех видов приемов составляют с учетом особенностей национальных кухонь, религиозных традиций стран, представители которых участвуют в приеме. На приемах не принято сидеть женщине рядом с женщиной, мужу с женой, двум гостям со стороны хозяина (или двум иностранцам), женщине на краю стола. Обслуживание ведется по сигналу метрдотеля, при этом действия официантов должны быть синхронными, в связи с чем, официанты обязаны следить за работающими напротив и рядом. Они одновременно подходят к столу (выходят в порядке нумерации секторов 1, 2, 3), подают закуски, блюда, напитки, десерт, кофе, заменяют посуду, приборы. Обслуживание начинают со старшего по рангу гостя, а затем обслуживают организатора банкета (хозяина), гостей ниже по рангу и т.д.

Банкет с частичным обслуживанием официантами

Банкет с частичным обслуживанием официантами носит неофициальный характер и является наиболее распространенным. Его проводят по случаю семейных торжеств, свадьбы, товарищеских встреч, юбилея, праздника и др. Размещение гостей за столом произвольное, однако для почетных гостей и устроителей банкета места также предусматриваются в центре стола. Если на банкет приглашено много гостей и для них устраивают несколько столов, то почетные гости и хозяин садятся за отдельный, центральный, стол. В меню банкета включают широкий ассортимент холодных закусок, солений, напитков. При большом разнообразии закусок предусматривается по 1/2, 1/4 порции на каждого участника. Гостям также предлагают горячую закуску, одно-два вторых

горячих блюда, десерт, фрукты. Завершается банкет подачей кофе, чая и кондитерских изделий. При подготовке к обслуживанию сервировка стола предметами индивидуального пользования для такого банкета более простая, чем для банкета с полным обслуживанием официантами. Для каждого гостя на стол ставят закусочную и пирожковую тарелки, фужер, рюмки, кладут закусочные нож и вилку, один прибор для второго горячего блюда (мясного или рыбного). Десертные приборы можно положить на стол заранее, но, как правило, их подают одновременно с десертом. Стол украшают живыми цветами в вазах; дорожку на скатерти из живых цветов на этих банкетах не делают, так как на стол ставят закуски. Холодные закуски ставят на стол за 30 – 60 мин до начала обслуживания в зависимости от удаленности зала от раздачи, температуры воздуха в нем. По оси стола между блюдами с закусками расставляют равномерно по всему столу бутылки с напитками. Этикетки должны быть обращены к краю стола, чтобы гости могли выбрать желаемый напиток. Расставив напитки, официанты раскладывают на пирожковые тарелки хлеб: ржаной справа корочкой вправо, пшеничный слева корочкой влево. Если предусмотрены тосты, кулебяки, расстегаи, то их раскладывают также на пирожковые тарелки, сдвинув хлеб. Завершают подготовку расстановкой кресел (стульев) против каждого прибора. На подсобных столиках в банкетном зале должен находиться резерв посуды из фарфора, стекла и запас приборов. Горячие блюда подают по-разному:

- с общего блюда, обнося гостей; предварительно для каждого гостя на стол ставят мелкую тарелку и кладут прибор;

- в тарелках, оформленными официантами. В этом случае официанты приносят блюда из кухни в многопорционной посуде и раскладывают на подогретые тарелки на подсобном столике;

- в тарелках, оформленных поварами на кухне, которые официанты расставляют на столе.

Десертные блюда, кофе, чай подают так же, как и на банкете за столом с полным обслуживанием официантами.

Банкет-фуршет

Банкет-фуршет обычно проводят организации, когда в ограниченное время необходимо принять большое количество людей. Его устраивают как в ресторанах, так и в учреждениях (торгпредствах, посольствах и др.). Как правило, банкет-фуршет организуют с 18 до 20 ч. и продолжается он 1 – 1,5 ч. Преимуществами такого банкета являются:

– возможность на небольшой площади зала обслужить значительное количество приглашенных (в 4 – 5 раз больше, чем при банкете за столом);

– свободный выбор участниками банкета мест в зале, возможность подойти для беседы к любому гостю, самостоятельно взять закуски, напитки, фрукты и т.д.;

– приглашенные могут уходить с банкета в любое время, не дожидаясь его окончания;

– значительно меньшие затраты средств в расчете на одного участника банкета, чем при банкете за столом.

На банкете-фуршете не ставят стулья. Гости едят и пьют, стоя у столов или, взяв закуску, отходят в сторону. В меню включают холодные и горячие закуски, вторые горячие блюда, десерт и горячие напитки. Горячие блюда должны быть порционированы без костей и соуса, салаты – в корзиночках, икра – в волованах, рыба, мясо – небольшими порциями, чтобы их можно было есть без применения ножа. При таком банкете один официант обслуживает 15 – 20 гостей. При организации банкета-фуршета используют специальные столы, которые выше и шире обычных. Расстановка и форма столов зависит от площади и конфигурации зала, где намечено провести банкет, количества приглашенных, расположения окон и входных дверей. Столы ставят в один ряд, несколькими рядами, буквами Т, П, Ш и др. Для накрытия фуршетных столов используют банкетные скатерти, кромка которых спускается на расстояние

5 – 10 см от пола. Фуршетные столы сервируют посудой из хрусталя или стекла, тарелками и приборами с учетом особенностей обслуживания. Бокалы для шампанского, рюмки для коньяка и стаканы для пива на фуршетный стол при его сервировке не ставят. Двусторонняя сервировка фуршетного стола может быть в два ряда, группами, «змейкой», «елочкой». Фужеры можно поставить двумя треугольниками в центре стола по 3–6 шт. в каждом, а на концах стола – треугольником по 10 – 15 шт. Фужеры можно ставить и группами, чередуя их по видам. После расстановки фужеров и рюмок на стол ставят тарелки, затем стол сервируют приборами. Закончив сервировку столов посудой и приборами, ставят цветы и фрукты. От способа расстановки на фуршетном столе посуды из стекла зависит размещение бутылок с напитками. Соки могут быть поставлены на стол в кувшинах. Продукты для закусок должны быть нарезаны маленькими порциями «под вилку», так как гости едят и пьют стоя. Край стола (25 – 30 см) должен оставаться свободным, чтобы гости могли поставить тарелки с закусками.

Банкет-коктейль

Банкет-коктейль проводят при обслуживании участников официальных встреч (конференций, совещаний, симпозиумов, фестивалей, конгрессов, международных ярмарок). На таком банкете можно принять большое количество гостей в небольшом помещении. Как правило, банкет-коктейль непродолжителен (1 ч.) и проводится во второй половине дня. Банкет-коктейль, организуемый с целью отдыха, продолжается до 2 ч. Основными особенностями банкета-коктейля являются следующие. Гости едят и пьют стоя, банкетных столов не расставляют, тарелок и приборов не подают. Вместо вилок гости используют шпажки. Напитки и закуски гостям предлагаются официантами; закуски должны быть мелкопорционированными. В зале, где организуется банкет, у стен, колонн, в нишах ставят небольшие столики, на которые кладут сигареты, спички, ставят вазочки с бумажными салфетками, орешками в сахаре или с солью, цветы. Для банкета-коктейля требуется

большое количество бокалов, стаканов для соков. В случае подачи круассона необходимы круассонницы (для приготовления) и ложки к ним. Для подачи закусок используют фарфоровые и металлические блюда. На банкете-коктейле могут быть поданы различные напитки, например соки, минеральные и фруктовые воды, шампанское и др. В качестве закусок чаще всего подают бутерброды (с колбасой, ветчиной, рыбой, бутербродной массой, кусочком свежего огурца или помидором и др.), нарезанные небольшими порциями в виде квадратиков, прямоугольников, ромбиков, кружочков, треугольников (канапе), а также волованы или тарталетки с салатом, паштетом, фаршированные яйца и т.д. Горячие закуски подают в виде небольших котлеток, сосисок, кусочков рыбы в тесте, люля-кебаба, шашлыков. На десерт принято подавать пирожные ассорти, яблоки в тесте (в небольшие порции), фрукты, разделанные на части (дольки) со шпильками (яблоки, апельсины и др.). Напитки и закуски подают с приходом первого гостя и до ухода последнего. Начинают обслуживание с подачи напитков, а затем подают закуски. При подаче десерта после мороженого предлагают шампанское. Гостям банкета-коктейля может быть подан кофе. Примерный вариант меню для приема-коктейля следующий: бутерброды (канапе) с икрой зернистой осетровых или лососевых рыб, кетой, осетриной, сыром, помидором, огурцом, ветчиной; колбасой; тарталетки с салатом, паштетом; пирожки с мясом; люля-кебаб; сосиски; пломбир, фрукты, орешки; кофе, вода минеральная, сок (томатный, апельсиновый, яблочный), коньяк, шампанское.

Банкет коктейль-фуршет

Банкет коктейль-фуршет – это смешанный банкет, в процессе которого используют формы обслуживания, характерные для приема-коктейля и приема-фуршета. Прием организуют в двух залах, каждый из которых должен вмещать полностью всех приглашенных. В первом от входа зале собираются гости. Он оформляется и обслуживается как зал для коктейля. Официанты обносят гостей напитками, налитыми в бокалы, фужеры, стаканы (для соков) и поставленными

на подносы, а также холодными закусками (маленькие бутерброды с различными продуктами, волованы, пирожки, тарелки и т.п.), уложенными на блюда. Обслуживание продолжается 30 – 40 мин, а затем гостей приглашают во второй зал, куда также переходят официанты. Во втором зале накрывают один или несколько (в зависимости от числа приглашенных) столов, подобно фуршетным, с тем отличием, что не ставят напитков и посуды для них. Как правило, на столы не ставят тарелки и не кладут приборы для еды. Их гостям подают официанты. Ко времени перехода в этот зал гостей стол должен быть полностью подготовлен: поставлены холодные и горячие закуски, возможно, и десертные блюда, фрукты, соусы, специи, хлеб, разложены приборы для раскладывания блюд. В этом зале, как и в первом, у стен, колонн, в нишах ставят небольшие столики, на которых кладут сигареты, спички (или зажигалки), ставят пепельницы, в вазочках или на подставках бумажные салфетки. При отсутствии двух залов банкет коктейль-фуршет организуется в одном помещении (зале). В этом случае в зале подготавливают фуршетный стол с закусками и буфет-бар для отпуска напитков в обнос, а затем гостей приглашают к столу. В конце обслуживания может быть подан кофе.

Банкет-чай

Банкет-чай – это вид банкета, на котором хозяйкой является женщина, и устраивается он для женщин. Однако в нем могут принять участие и мужчины. Такой банкет проводят во второй половине дня, обычно с 16 до 18 ч. Продолжительность его не более 2 ч., количество участников обычно 6 – 12 человек, но может быть и больше (30 – 40). Обслуживание банкета-чая рекомендуется поручать официанткам из расчета двух официанток на 10 гостей. Столы накрывают полотняными цветными скатертями с рисунком нежных тонов. Полотняные салфетки должны быть тех же тонов. Используют салфетки и других тонов, например контрастных, но сочетающихся с тоном скатерти. Для сервировки чайного стола служат десертные тарелки, десертные и фруктовые приборы, рюмки, бокалы для шампанского, фужеры, чашки чайные и кофейные,

сахарницы и щипцы для сахара, лоточки для лимона, вилки для лимона, вазочки и розетки для варенья, вазы для фруктов и кондитерских изделий, приборы. К чайному столу подаются сладкие блюда (взбитые сливки с бисквитом, блинчики с яблоками, яблоки фаршированные, мороженое, суфле, кремы, самбуки и др.), варенье, конфеты, шоколадные наборы, пирожки, торты, пирожные, кексы, печенье, бисквит, ягоды, фрукты. Украшением стола является самовар. Фарфоровый чайник с заваренным чаем и чашки ставят около самовара. Первыми из-за стола встают гости.

Банкет вне ресторана

При организации банкета вне ресторана с заказчиком оговаривают характер банкета, количество и состав участников, время начала и продолжительность банкета, меню, размеры помещений, порядок расстановки столов. Работники ресторана знакомятся с помещениями, рассчитывают количество посуды и ее ассортимент, потребность в приборах, белье, определяют необходимое количество официантов и другого обслуживающего персонала. Подбирают посуду, приборы, белье, упаковывают в контейнеры и доставляют их на место заранее. Порядок обслуживания банкета вне ресторана такой же, что и в ресторане.

4.5 Формы ресторанного обслуживания

Обслуживание форумов, совещаний, фестивалей

Организацию питания участников съездов, конференций, совещаний, конгрессов, симпозиумов, фестивалей, спортивных соревнований, обслуживания проживающих в гостиницах, в местах массового отдыха, на железнодорожном, водном и воздушном транспорте относят к специальным формам обслуживания. К тематическим мероприятиям относят обслуживание по случаю юбилейных дат, праздников, встречи Нового года, банкет-свадьбу. В перерывах между заседаниями может работать буфет-фуршет, организуемый по месту проведения заседаний.

Предприятия общественного питания при гостиницах

Предприятия общественного питания при гостиницах предназначены в основном для обслуживания проживающих в них гостей.

В ресторане при гостинице

В ресторане при гостинице в утренние часы должен предлагаться скомплектованный завтрак, а также неширокий ассортимент несложного приготовления для свободного выбора. На завтрак предлагают кисломолочные продукты (кефир, сметану), яйца, масло, колбасу, сыр, ростбиф, буженину, ветчину порциями, салаты, соки, яичницы, омлет, сосиски, каши (манную, геркулесовую, рисовую), выпечку, горячие напитки. Для каждого поэтажного буфета устанавливают ассортимент блюд, товаров и напитков, подлежащих реализации.

Поэтажные буфеты

Поэтажные буфеты размещают в небольших помещениях, поэтому возможности для приготовления пищи и реализации продукции в них ограничены. Каждый буфет состоит из зала, подсобного помещения и моечной столовой посуды.

Бары с музыкальным обслуживанием

В гостиницах в вечернее время, а там, где проживают иностранные граждане, и в ночное время работают бары с музыкальным обслуживанием, в том числе с концертной программой. В этих барах предлагают соки, минеральные и фруктовые воды, бутерброды (канапе, сэндвичи), тарелки с икрой, корзиночки с салатной массой, маринованными фруктами мелкоштучные выпечные изделия, десертные пирожные, фрукты, маслины, миндаль, мороженое, кофе черный.

Обслуживание в номерах

Обслуживание в номерах ведется по заказам проживающих в гостиницах за дополнительную плату. Прием заказов на обслуживание в номерах может производиться:

– в поэтажных буфетах или специальных помещениях, где устанавливается телефон или оборудуется сигнализация для вызова в номер дежурного официанта;

– непосредственно в ресторане через дежурного администратора или метрдотеля (по телефону или лично);

– в специальных диспетчерских пунктах по обслуживанию в номерах.

Особенностью обслуживания в номерах является то, что горячие блюда и напитки доставляют в закрытой посуде (мисках, баранчиках с крышками, чайниках, кофейниках), а холодные закуски, хлеб, фрукты накрывают салфеткой. Для доставки продукции используют тележки небольших размеров, которые входят в кабину лифта. Верхняя полка тележки предназначена для готовых блюд, чистой посуды и приборов, нижняя — для бутылок и использованной посуды. На тележке можно комплектовать несколько небольших заказов.

В местах массового отдыха

В местах массового отдыха предусматривается стационарная и сезонная сеть кафе, закусовых, ресторанов. Основную часть сети составляют

узкоспециализированные предприятия самообслуживания (пирожковые, пельменные, сосисочные, блинные, молочные, котлетные), мелкорозничная сеть (киоски, палатки по продаже пирожков, булочек, бутербродов, напитков и кондитерских изделий) и автокафе, которые должны иметь место для приема пищи: стойки под зонтиками с сидячими местами или без них. Для расширения охвата отдыхающих общественным питанием на пляжах реализуют скомплектованные наборы. Для обслуживания большого количества людей за короткое время в антрактах в театрах и перед началом сеансов в кинотеатрах применяют метод комбинированного обслуживания. Организуется несколько буфетов, в том числе по продаже кофе, чая, выпечки, кондитерских изделий, бутербродов, по продаже мороженого, соков, воды.

Обслуживание на транспорте

На вокзалах, станциях, перронах пассажиров обслуживают в ресторанах, кафе, буфетах, а также в узкоспециализированных предприятиях (пельменные, сосисочные, котлетные, блинные и др.), которые работают по методу самообслуживания. Для ускорения обслуживания в ресторанах организуют фуршетные, чайные столы и столы с предварительной подачей комплексных обедов. В буфетах на вокзалах и станциях реализуют, как правило, горячие напитки, холодные закуски несложного приготовления, бутерброды, мучные изделия (булочки, пирожки, ватрушки), фруктовую и минеральную воду, кисломолочные продукты, яйца вареные, печенье и вафли в мелкой расфасовке. На перроне в киосках, на лотках пассажиры могут купить пирожки с различными фаршами, булочки, бутерброды, а с передвижных мармитных тележек с подогревом – горячие сосиски, сардельки, какао, кофе. Большое распространение получила и такая форма обслуживания пассажиров, как продажа на перронах, в залах ожидания и вагонах поездов дорожных наборов, состоящих из кулинарных и кондитерских изделий. Большую значимость приобретает организация питания в поездах. При следовании поезда свыше суток в его состав включается вагон-ресторан, при следовании поезда менее

суток – вагон с купе-буфетом. Вагоны-рестораны и вагоны с купе-буфетами являются собственностью железных дорог и передаются торговым организациям в аренду вместе с оборудованием. Обслуживание пассажиров ведется непосредственно в салонах вагонов-ресторанов и путем доставки пищи в купе вагонов поезда. Как правило, в обычных поездах дальнего следования один вагон-ресторан, в туристских поездах – три. В зависимости от назначения поезда и контингента пассажиров комплектуют рейсовую бригаду. Она состоит из девяти человек: директора, зав. производством, повара, двух кухонных рабочих, мойщика посуды, трех официантов, в том числе одного официанта-разносчика. Официанты и официант-разносчик подчиняются непосредственно директору вагона-ресторана. Работа вагонов-ресторанов во многом зависит от правильной организации их снабжения пищевыми продуктами. Купе-буфеты оборудуют буфетной стойкой, шкафом-витриной, кофеваркой, сосисковаркой, производственным столом, моечной ванной, холодильным шкафом. В купе-буфете бригада состоит из трех человек, в том числе заведующего и двух официантов-разносчиков. Через купе-буфеты реализуют ограниченный ассортимент продукции, в том числе, бутерброды, кисломолочную продукцию, горячие сосиски (сардельки), безалкогольные напитки, кофе, фрукты, соки, хлебобулочные изделия. 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, т.е. количеством пассажиров в час. Нормами проектирования на внутренних линиях гражданской авиации на аэровокзалах с пассажиропотоком от 50 до 400 человек предусматриваются кафе и буфеты, а с пассажиропотоком более 400 человек – рестораны, кафе, буфеты. В гостиницах аэропортов, а также на речных, морских и железнодорожных вокзалах допускается проектирование только кафе, закусовых, буфетов с количеством мест по заданию на проектирование. На борту самолетов питание организуется в соответствии с инструкцией,

утвержденной Министерством торговли СССР и Министерством гражданской авиации СССР. 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 предлагают 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), легкий завтрак (ужин), чай и прохладительные напитки. Аэропорты обеспечивают рестораны съемным самолетным оборудованием, бортовой посудой, столовыми приборами, контейнерным 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 самолетов и транспортировка в цехи бортового питания неиспользованных продуктов и указанного имущества производится с помощью автолифтов. Столовые приборы (вилка, нож, ложка чайная или кофейная), упакованные в целлофановые, полиэтиленовые пакеты, закладывают в коробку и также помещают в контейнеры. Бутылки с водой закладывают в бутылочные решетки и контейнеры. Каждый контейнер пломбируют, на пломбу навешивают ярлык с указанием вида рациона, количества порций, срока реализации, даты, номера рейса. На ярлыке должны быть штамп ресторана и подпись укладчика.

На автовокзалах большой вместимости, строящихся по индивидуальным проектам, предусматривают рестораны. Режим работы кафе и буфетов определяется, исходя из режима работы автовокзала или автостанции и может быть круглосуточным. Кроме того, пассажиры обслуживаются питанием и в находящихся вблизи столовых, кафе, узкоспециализированных предприятиях. 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, выпечка, кофе. Обслуживание питанием пассажиров водного транспорта ведется в ресторанах, кафе, буфетах, через киоски, павильоны и розничную сеть, расположенные в морских и речных портах, на теплоходах и дизельэлектроходах, судах. Рестораны теплоходов и дизельэлектроходов имеют 150 – 200 мест в залах, буфет, бары, киоски по продаже сувениров. На судах, в том числе скоростных («Ракета», «Метеор»), имеются буфеты. На теплоходах и дизельэлектроходах, предназначенных для обслуживания туристов, расположены ресторан на 200 мест, вечернее кафе, бары (в том числе ночные), киоски по продаже сувениров.

Формы ускоренного обслуживания

Для сокращения времени на обед во всех ресторанах, кроме предприятий категории люкс, расположенных вне гостиниц, в дневное время предлагают один-два варианта комплексных (экспресс) обедов, состоящих из закуски, первого блюда (полпорции), второго и сладкого блюд. Для экспресс-обедов в общем зале выделяют специальные столы или отдельные залы (там, где имеется такая возможность). Кроме залов-экспресс в ресторанах (реже в кафе) организуют столы-экспресс. 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, пирожки, булочки, пирожные. «Репинский стол» – это круглый стол состоящий из двух частей поверхностей разного диаметра, размещенных на разных уровнях; верхняя меньшего диаметра и вращается при помощи ручек, нижняя неподвижная и находится на расстоянии 10 см от верхней; нижняя часть шире верхней на 35 – 40 см «Шведский стол».

Тематические мероприятия

Проведение каждого праздничного вечера подчиняется определенной теме, в соответствии с которой оформляют зал, разрабатывают меню,

сервируют стол, составляют программу музыкального обслуживания. О проводимом мероприятии заранее оповещают население через печать, радио, телевидение, рекламные объявления в залах; информируют о перечне предприятий, где проводится обслуживание, порядке приобретения билетов, о стоимости праздничного ужина. В процессе подготовки составляют схему расстановки столов (на 4, 6, 8, 12 мест), разрабатывают праздничное меню, включающее разнообразный ассортимент блюд и напитков, в том числе фирменных. При продаже пригласительных билетов заказчика знакомят с меню и планом зала. В пригласительном билете указывают наименование ресторана, адрес, дату и время сбора гостей, номер столика, программу торжества. В ресторанах, где несколько залов, указывают название или номер зала. Меню может быть вложено в пригласительный билет и одновременно вручено гостю. Перед подготовкой к обслуживанию метрдотель знакомит официантов с порядком работы, особенностями сервировки столов, меню, а также с ассортиментом блюд и напитков, которые могут быть дополнительно предложены гостям. Сервировка столов и расстановка холодных закусок, напитков, фруктов должны быть закончены не позднее чем за 30 мин до сбора гостей. Метрдотель встречает гостей при входе в зал, поздравляет с праздником и помогает найти место за столом. Официант также поздравляет гостей с праздником и предлагает занять места. На дополнительные заказы официанты выписывают счета и предъявляют их по окончании обслуживания.

ОБСЛУЖИВАНИЕ НОВОГОДНИХ ВЕЧЕРОВ

В этот вечер зал должен выглядеть празднично, нарядно. В нем устанавливают елку, украшенную игрушками, гирляндами, цветными лампочками; предусматривают световые эффекты; организуют продажу карнавальных масок, сувениров, шаров, серпантина, цветов. В новогодний праздник проводят лотерею, разыгрывают призы за лучшее исполнение танцев, песен. В качестве призов победителям могут быть вручены сувениры, кулинарные и кондитерские изделия. Вниманию гостей предлагают программу

эстрадных выступлений. Столы сервируют лучшей посудой и столовыми приборами.

ОБСЛУЖИВАНИЕ СВАДЕБ

Для свадебных банкетов должны быть специально оформленные обложки для меню, а также бланки-приглашения для гостей. Обложка для свадебного меню небольшая по формату, обычно белого цвета с надписью золотом «Свадебное». В обложку вкладывается меню без указания стоимости блюд. Порядок оформления заказа на свадебный банкет такой же, как и на другие. Дополнительно у заказчика выясняют:

- особенности обслуживания с учетом национальных традиций;
- будут ли молодожены встречать гостей или приедут ко времени приглашения гостей к столу;
- когда надо подавать шампанское, сколько раз и как (в обнос, разлив на столах);
- где выделить место для подарков и цветов;
- время подачи горячих блюд и перерывов, в том числе для танцев;
- нужно ли организовывать чайный стол.

Для организации свадебного банкета желательно наличие двух смежных помещений: в одном из них накрывают банкетный стол; второе используют для встречи гостей, а позже для танцев.

ОБСЛУЖИВАНИЕ В ЧЕСТЬ ДНЯ ПОБЕДЫ

Это одно из наиболее торжественных событий. Столы накрывают белыми скатертями, оформляют красными лентами, украшают красными гвоздиками, зеленью, полотняные салфетки белого или красного цвета складывают в виде факела.

ОБСЛУЖИВАНИЕ В ДЕНЬ 8 МАРТА

В такой день в ресторанах организуют праздничные завтраки, обеды, ужины. Желательно, чтобы метрдотель, встречая гостей, вручал женщинам

букетик из подснежников или веточку мимозы. На столах тоже должны быть цветы, под салфетками могут быть памятные сувениры.

ОБСЛУЖИВАНИЕ В СУББОТНИЕ И ВОСКРЕСНЫЕ ДНИ

В ресторанах в эти дни практикуется организация обедов или ужинов под названиями «День охотника», «День рыбака», «Проводы зимы», «Осенний бал», «Масленица» и др.

Особенности обслуживания иностранных туристов

Иностранные туристы путешествуют группами и индивидуально. В зависимости от цели путешествия, характера и объема предоставляемых услуг, вида транспорта различают следующие основные виды туризма.

Классы туристических документов. Иностранные граждане приобретают туристические документы пяти классов, в том числе:

– люкс-апартамент – поездки индивидуальные. Размещение в 3–5-комнатных номерах с предоставлением автотранспорта на все поездки, услуг гида-переводчика. Питание в ресторанах за наличный расчет. Организуются экскурсии;

– люкс-поездки индивидуальные. Размещение в гостиницах (в номерах с ванной) с предоставлением автомашины для поездок на экскурсии, встреч и проводов. Питание в ресторанах за наличный расчет;

– полулюкс – поездки индивидуальные и группами. Размещение в гостиницах (в номерах с ванной) на одного-двух человек. Питание в ресторанах: для групп – трехразовое по лимитам класса люкс, для индивидуальных туристов – за наличный расчет;

– первый – поездки индивидуальные и группами. Размещение в гостиницах (в номерах на одного-двух человек с ванной или душем). Питание в ресторанах трехразовое, организуются экскурсии на автомашинах или автобусах;

– туристический – туристы путешествуют преимущественно группами. Предоставляется номер с ванной или душем в гостинице, автобус на группу для поездки на экскурсии, трехразовое питание в столовых, кафе.

Ограниченный объем услуг:

– бизнестур – приобретается на индивидуальные поездки в качестве туриста, но по делам службы. По документам этого класса туристам обеспечивают номер в гостинице и питание в ресторанах за наличный расчет;

– туристический удешевленный – отличается от стандартного меньшим расходом на услуги, в том числе на питание;

– пансион – приобретается туристами, прибывающими в Россию для участия и выставках или в качестве членов театральных и спортивных коллективов;

– талоны на питание в пути – предназначаются для туристов, индивидуально путешествующих.

4.6 Особенности обслуживания и организации питания иностранных туристов

При организации питания иностранных туристов следует иметь в виду, что большинство людей во всех странах мира питается три раза в день. Во многих странах завтрак легкий (Венгрия, Чехословакия, Англия, Италия, Франция и др.). В ряде стран (Англия, США, Франция, Канада и др.) принят второй завтрак – так называемый ленч. По времени он соответствует нашему обеду, отличается отсутствием первых блюд, состоит из закусок, вторых горячих (мясных, рыбных, овощных) блюд, десерта. Завершается прием пищи черным кофе. Обед соответствует нашему ужину и состоит из закусок, супа, горячих вторых блюд, десерта, черного кофе. Следует учитывать также, что туристы из Польши любят плотный завтрак, туристы из Венгрии – легкий обед. Большинство туристов предпочитает плотный обед. Легкий ужин должен быть у поляков, итальянцев, а плотный – у венгров, чехов, англичан, французов. Туристы из Франции, Австрии, Китая, Индии едят небольшими порциями.

При обслуживании иностранных туристов из большинства стран следует ставить на столы минеральную и фруктовую воду. В летний период на все столы обязательно подают в кувшинах кипяченую воду со льдом.

Составляя меню и предлагая иностранным туристам блюда национальной кухни народов нашей страны, следует учитывать не только особенности кухонь зарубежных стран, но и применяемые способы обработки продуктов, заправки блюд специями и приправами, сочетания продуктов с соусами и гарнирами и т.д.

Англичане любят мясные натуральные блюда, птицу, рыбу, рыбные гастрономические товары. Рыбу и овощи чаще употребляют в вареном виде, мясо – в запеченном или обжаренном (на углях, сковороде). Охотно едят различные овощные салаты, картофель жареный, картофельное пюре, овсяную кашу. Любят фарш, его жарят и запекают с луком и перцем. Традиционными являются блюда из яиц. Большое место в питании занимают различные пудинги, сэндвичи, канапе. Из первых блюд наиболее распространены бульоны и супы-пюре. Фрукты и ягоды в свежем и консервированном виде англичане употребляют в большом количестве; их используют на десерт и для приготовления блюд и гарниров. Из напитков наибольшее распространение получил чай; его пьют обычно сладким с молоком.

У американцев и канадцев значительное место в питании занимает продукция пищевой промышленности в виде готовых консервированных кулинарных изделий, полуфабрикатов и напитков. В качестве закуски они широко применяют сэндвичи и сосиски. В американской кухне представлены все виды мяса и рыбопродуктов. Широко используются овощи, кисломолочные продукты, яйца, каши из риса, овсяная, из кукурузных хлопьев. Национальным напитком является кофе. При обслуживании американских туристов следует учесть, что они не любят горячей пищи. Сметана к блюдам должна подаваться отдельно, напитки сильно охлажденными.

Народы Арабских стран (Египта, Алжира, Сирии, Ирака, Саудовской Аравии, Ливана, Ливии) в питании широко используют баранину, козлятину, птицу, бобовые, рис, овощи свежие и консервированные, фрукты, орехи. Значительное место занимают блюда из рыбы, яиц, кисломолочные продукты, особенно сыры, напоминающие брынзу. В больших количествах применяются лук, чеснок, оливки, перец черный и красный, корица, ароматические травы. Для приготовления пищи они используют оливковое масло. Из напитков любят чай, кофе, кипяченую воду со льдом, различные соки, употребляют много пшеничного хлеба в виде лепешек (лаваш, чурек).

Болгары употребляют много свежих, маринованных овощей и фруктов, баранины, специй и приправ (уксус, острые томатные соусы, красный и черный перец); используют также говядину, птицу, в меньшей степени свинину. Рыбу едят жареной или запеченной. В большом количестве для приготовления блюд применяют чеснок, лук, укроп, петрушку, а также яйца, сметану, сыр, молоко. В широком ассортименте готовят изделия из теста. Болгары едят только пшеничный хлеб, пьют кофе черный или по-восточному.

Венгры любят острую пищу, широко используют сметану, острые сыры, лук, перец. Вторые блюда готовят только на свином сале, со вторыми блюдами едят салаты из маринованных овощей, которые подаются отдельно. Едят блюда из говядины, нежирной свинины, субпродуктов, пресноводной рыбы. Любят блюда из макаронных изделий, пироги с ягодами или творогом, посыпанные сахарной пудрой. Венгры употребляют много жидкости, едят только пшеничный хлеб. Перед завтраком пьют чай с молоком, а после десерта – крепкий черный кофе, к которому отдельно подается содовая вода. Пьют минеральную и фруктовую воду.

Итальянцы широко используют в пищу макаронные изделия. К ним подают масло, тертый сыр, различные соусы. Блюда готовят на оливковом масле. В качестве гарнира подают различные овощи, в том числе пряные. Итальянцы охотно едят блюда из натурального мяса, мясные блюда с соусами,

блюда из различных нерыбных морепродуктов (крабов, омаров, лангустов, осьминогов, каракатиц и др.), любят сыр, маслины, свежие фрукты, финики, бисквитные торты и пирожные, мороженое, черный кофе. После десерта едят сыр и пьют черный кофе.

Народы Индии преимущественно вегетарианцы. Употребляют большое количество специй, пряностей, приправ, соусов. Потребление мяса в Индии связано с делением населения по вероисповеданию на индусов и мусульман. Мусульмане не употребляют свинину, но очень любят баранину, козлятину. Индусы не едят говядину. У большинства индусов пища состоит из продуктов растительного происхождения – риса, бобовых, овощей, а также молока, молочных продуктов, яиц. Индусы любят сладости, мороженое, фрукты, варенье, фруктовые соки, фруктовую воду. Любимым напитком является крепкий горячий чай.

У народов Вьетнама, Бирмы, Таиланда, Индонезии, Филиппин основой в питании являются рис и рыба. Рис подают с рыбой, мясом, овощами, фруктами, различными соусами. Широко используют раков, крабов, лангустов, креветок. Национальным горячим напитком является чай, а из холодных напитков – фруктовая вода и фруктово-ягодные соки.

Китайцы наряду со свежими используют большое количество сушеных, маринованных и вяленых продуктов. Блюда готовят на растительном масле и курином жире с применением ферментативных соусов и специй. В китайской кухне преобладают морские (медуза, креветки, трепанги, каракатицы и др.) и растительные (соя, ростки бамбука, рис, лотос) продукты. Китайцы едят блюда из говядины, свинины, кур, уток, рыбы, грибов, овощей, а также пельмени, лапшу, сладкое печенье. Распространенным напитком в Китае является чай. Его заваривают крутым кипятком в фарфоровых чайниках или непосредственно в чашках. Зеленый чай пьют очень горячим и без сахара. Китайцы завершают обед бульоном. Очень быстрая подача блюд является обязательным условием при организации питания китайцев.

Корейцы любят азу, гуляш, чахохбили, бефстроганов, шашлыки, овощные блюда, заправленные растительным маслом, перцем и луком, маринованные овощи, соленья, пьют пиво и охлажденную кипяченую воду, едят много пшеничного хлеба. Первые блюда употребляют на завтрак, обед, ужин. На гарнир используют рис и макароны, в качестве десерта – фрукты, арбузы, виноград.

Кубинцы употребляют в большом количестве красный и черный перец, лавровый лист, корицу, острые соусы, томатную пасту, уксус, майонез и в очень ограниченном количестве соль. В кубинской кухне широко используют свинину, говядину, птицу, рыбу и морепродукты (крабы, лангусты). Мясо готовится преимущественно в тушеном виде с острыми соусами. Рыбу жарят, а также готовят из нее котлетную массу. Кубинцы любят яйца, блюда из риса и гарнир из него, сладкие блюда и фрукты (в том числе салаты из них). Фрукты едят на завтрак, обед и ужин. Из напитков на Кубе пьют кофе, минеральную и фруктовую воду, соки. Хлеб употребляют только пшеничный.

Монголы любят блюда из баранины, молочных продуктов, муки, охотно едят блюда из птицы, сосиски, сардельки, ветчину, салаты из овощей, омлеты, пьют компоты. Основной способ обработки продуктов – варка. Национальный напиток – чай. Монголы предпочитают плиточный чай, крепко заваренный и заправленный молоком, маслом (или салом) и солью.

Немцы и австрийцы любят блюда из свинины, птицы, говядины, телятины и рыбы. В большом количестве употребляют овощи, особенно картофель и капусту, преимущественно в отварном виде. В немецкой кухне широко представлены блюда из рубленого мяса и кисломолочных продуктов, бульоны, супы-пюре, бутерброды, салаты, мороженое, компоты, кисели, желе, муссы. При приготовлении блюд широко используют колбасы, сосиски, сардельки, яйца. Рыба предпочтительнее в отварном и тушеном виде. Национальный напиток – пиво, употребляют кофе черный и чай с лимоном. Особенностью

немецкой кухни является подача первых блюд небольшими порциями, а подача гарниров – отдельно от основных блюд. Пища не должна быть острой.

Кухня поляков разнообразна и во многом сходна с русской и украинской. В больших количествах используют молоко и молочные продукты, особенно сметану, а также каши – гречневую, перловую, кукурузную. Поляки любят прозрачные супы с различными гарнирами, подаваемыми отдельно, густые овощные супы с различными гарнирами, густые овощные супы, фруктовые супы, блюда из рыбы, яиц, телятины, говядины, сметаны, птицы, грибов, субпродуктов. В качестве гарниров применяют картофель, капусту, клецки. Широко представлены в польской кухне изделия из муки (пироги, кулебяки, блинчики, оладьи), сладкие блюда (кисели, желе, мороженое, фруктовые салаты). Пьют кофе черный и с молоком, а иногда перед завтраком – чай с молоком или вареньем.

Румыны любят блюда из овощей, кукурузы, натурального мяса (главным образом из говядины, свинины и птицы), приготовленные на вертеле. В больших количествах используют сладкий и острый стручковый перец. Любят рыбу, изделия из муки. На гарнир, кроме отварных и жареных, подаются маринованные и соленые овощи. Салаты едят заправленными уксусом и подсолнечным маслом. Готовят овощные супы, бульоны с рисом, манной крупой, клецками. Типичным румынским блюдом является кукурузная каша (мамалыга). Румыны пьют много кофе.

Народы Скандинавских стран (Дании, Норвегии, Швеции и Финляндии) употребляют большое количество блюд из рыбы, различные бутерброды, широко используют молоко и молочные продукты, крупы для каш; готовят блюда из муки (блины, пироги, блинчики). Значительное место в рационе занимает вареное или тушеное мясо (говядина, телятина, свинина). Излюбленный напиток скандинавских народов – кофе.

Французам присуще потребление небольшими порциями разнообразных блюд, приготовляемых различными способами из широкого ассортимента

продуктов. Особенностью их питания является использование для приготовления блюд натуральных сухих и полусухих вин, коньяка, ликеров, а также большое разнообразие соусов и сладких блюд, широкое применение овощей. Французы любят блюда из мяса (поджаренные слегка), рыбы, продуктов моря, блюда и гарниры из овощей, омлеты. Особое место занимают салаты из овощей свежих и консервированных, а также салаты мясные, из птицы и дичи. Салат из капусты, помидоров и огурцов, зеленый салат подают (отдельно) ко вторым блюдам. Из первых блюд широко распространены прозрачные супы. Национальным блюдом является сыр, а горячим напитком – кофе.

Народы Чехии и Словакии используют значительное количество блюд из свинины и продуктов ее переработки (ветчины, сосиски). Широко распространены блюда из натурального мяса – говядины, телятины, птицы, дичи. Любят омлеты, яичницы, яичные блюда, кисломолочные продукты, сладкие блюда и кондитерские изделия, приготовленные со взбитыми сливками в сочетании с шоколадом и ванилином, пьют кофе черный и с молоком, пиво. Отличительной чертой чехословацкой кухни является широкий ассортимент холодных блюд и закусок и использование в качестве закусок бутербродов с различными массами (помазанками). Хлеб едят преимущественно пшеничный и в большом количестве.

Народы Югославии любят острые блюда из всех видов мяса, а также из кур, субпродуктов. Широко представлены в югославской кухне блюда из рыбы и продуктов моря, овощи, салаты, зелень. Рыбу готовят жареную, тушеную и запеченную. В качестве гарнира используют также рис и макаронные изделия. Первые блюда представлены пюреобразными и заправочными супами, бульонами. Основным горячим напитком является кофе.

Народы Латинской Америки (Аргентины, Бразилии, Чили, Перу, Уругвая и Парагвая) употребляют в большом количестве блюда из натурального мяса, поджаренного на углях на специальных решетках. Блюда готовят большими

порциями (350 – 500 г.) к обеду и ужину. Распространение получили мясные колбаски типа грузинских купат, а также тушеные блюда, почки (целиком), куски говяжьей и телячьей печени по 100 г., поджаренные на рашпере и подаваемые в виде горячего ассорти. Мясные продукты для вторых блюд, а также рыбу не панируют. В качестве гарниров используют овощи, рис, лапшу. Сливочное масло для заправки подают отдельно. Первые блюда употребляют ограниченно. Национальным напитком является кофе. Из сладких блюд предпочтение отдается пудингам, кремам, муссам, желе, компотам из свежих фруктов и ягод.

Японцы используют значительное количество рыбы и продуктов моря, овощей (в том числе морской капусты), сои, бобов. Многие национальные блюда готовят из моллюсков, трепангов, кальмаров, осьминогов, крабов, морских водорослей. Любимый продукт – рис. Большинство блюд готовят с острыми различными приправами на растительном масле или рыбьем жире. Широко используют для приготовления вторых блюд рыбу в различных видах (в том числе сырую). Японцы едят блюда из натурального мяса – говядины, свинины, баранины и птицы, любят фрукты, печенье, кофе, чай, который пьют без сахара.

Учитывая особенности питания, нецелесообразно предлагать следующие блюда и продукты:

– туристам из Англии – колбасы, колбасные изделия, рыбные супы, рыбу заливную, икру кетовую, крупяные гарниры, мучные блюда, блюда с соусом на муке;

– туристам из Арабских стран – блюда из свинины (мусульманам);

– туристам из Болгарии – молочные супы, окрошки, борщи, крупяные блюда (кроме риса), блюда из котлетной массы, ржаной хлеб, старый картофель (с июня до нового урожая);

– туристам из Венгрии – блюда из баранины, котлетной массы, морской рыбы и морепродуктов, кетовую икру, сельдь, кильку, балык, гречневую кашу, кисели, ржаной хлеб;

– туристам из ГДР, ФРГ, Австрии – блюда из баранины, острую пищу;

– туристам из Италии – сливочное масло, блюда из жирной свинины и рубленого мяса, ржаной хлеб;

– туристам из Индии – минеральную воду, говядину;

– туристам из Вьетнама, Таиланда, Индонезии – минеральную воду, ржаной хлеб;

– туристам из Китая – блюда из баранины, молока, молочных продуктов, свежесоленые рыбные изделия (икру, сельдь), сыр, сливочное масло, картофель, минеральную воду, а также пищу, приготовленную на топленом масле и маргарине или с добавлением лаврового листа;

– туристам из Кореи – молочные продукты и блюда из них, рыбные деликатесы, сырокопченые колбасы, ветчину, разваренные овощи, картофель, ржаной хлеб, кофе, какао, минеральную воду;

– туристам с Кубы – блюда из баранины, ржаной хлеб, соленые продукты;

– туристам из Монголии – рыбу, рыбную гастрономию, икру, кофе, какао, минеральную и фруктовую воду, пиво;

– туристам из Польши – блюда из баранины и рубленого мяса, блюда с соусами, ржаной хлеб, старый картофель;

– туристам из Румынии – блюда из баранины, ржаной хлеб, кисели;

– туристам из Скандинавских стран: шведам – макароны; финнам – творог и изделия из него, картофель, жареный во фритюре;

– туристам из Чехословакии – блюда из баранины, рубленого мяса, горячие рыбные блюда, заправленные супы, ржаной хлеб;

– туристам из Южной Америки (Аргентины, Бразилии и др.) – блюда с майонезом и сметаной, из панированных мяса и рыбы;

– туристам из Югославии – вареные мясо и рыбу, ржаной хлеб;

– туристам из Японии – минеральную воду, все блюда должны быть слабосолеными.

Особенности питания зависят от исторического и экономического развития народа, географических условий страны, национальных обычаев и вероисповедания. Так, в меню национальных кухонь стран, расположенных в лесостепных районах, продукты животноводства и лесного промысла.

Под влиянием указанных факторов кухни одних зарубежных стран – английская, итальянская, индийская – носят резко выраженный индивидуальный национальный характер, а кухни других стран – корейская, японская, китайская, монгольская – имеют много общего в ассортименте и технологии приготовления блюд. Для этих народов характерно не только использование трепангов, медуз, каракатиц, змей, мяса и яиц черепах, каштанов, бамбука и других продуктов животного и растительного происхождения, но и особые приёмы тепловой обработки сырья.

В кухне народов Юго-Восточной Азии и Африки для приготовления пищи используют открытый огонь (жарка на вертеле, решётке), варку на пару с добавлением большого количества жира, специй, приправ и острых соусов.

В зависимости от вероисповедания народов нередко из употребления исключают частично или полностью продукты животного происхождения.

4.7 Искусство сервировки

Сервировка стола тарелками. Мелкую столовую, закусочную или десертную тарелку ставят точно против стула и так, чтобы расстояние от тарелки до края столешницы составляло примерно 2 см (рисунок 1, а). Эмблема должна быть по борту тарелки, обращенному к середине стола. При банкетной сервировке закусочная тарелка ставится сверху на мелкую столовую. При этом целесообразно проложить между ними салфетку, но так, чтобы не закрывать эмблему (рисунок 1, б).

Пирожковую тарелку ставят с левой стороны от основной (мелкой столовой или закусочной) на расстоянии от нее 5 – 10 см в зависимости от

количества укладываемых в дальнейшем приборов (вилок). Возможны различные варианты размещения пирожковой тарелки по отношению к мелкой столовой или закусочной (рисунок 1, в, г).

Варианты расположения пирожковой тарелки представлены на рисунке 1 (д, е).

Техника работы. На ладонь левой руки, покрытую свернутой вчетверо полотняной салфеткой, ставят стопку тарелок, большим пальцем левой руки слегка продвигают вперед верхние тарелки, затем поочередно снимают их и устанавливают на стол правой рукой. При этом стопку пирожковых тарелок удобнее нести на ладони правой руки, а устанавливать левой. При установке мелких столовых, закусочных или десертных тарелок официант продвигает вдоль или вокруг стола налево, а пирожковых – слева направо.

Можно разместить стопку тарелок в салфетке, сложенной вчетверо так, чтобы верхний конец ее накрывал их. Тогда, прежде чем взять очередную тарелку, официант сможет дополнительно отполировать ее верхним концом салфетки.

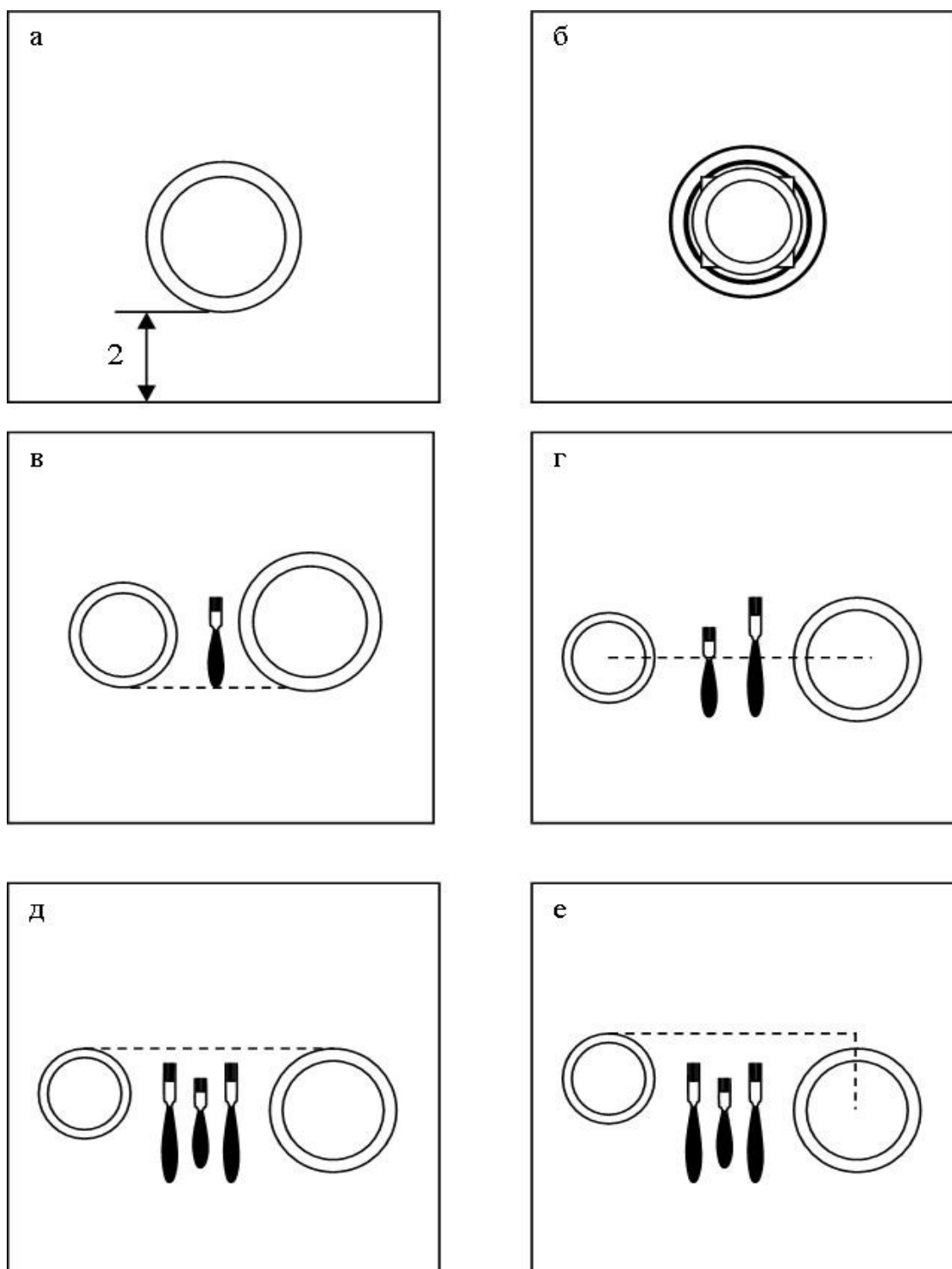


Рисунок 1 – Сервировка стола тарелками

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

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

Сервировка стола приборами. Столовые приборы размещают справа и слева от центральной (мелкой столовой, закусочной, десертной) тарелки: ножи кладут справа лезвием к ней, вилки – слева зубцами вверх. Сервировку стола официант всегда начинает с ножа. Ножи необходимо укладывать с правой стороны тарелки, размещая их в направлении слева направо: столовый, рыбный, закусочный (рисунок 2, а); вилки принято укладывать с левой стороны тарелки, размещая их в направлении справа налево: столовую, рыбную, закусочную, (рисунок 2, б). Потребитель в процессе еды пользуется приборами в обратном порядке.

Стол рекомендуется сервировать не более чем на три комплекта приборов. В случае необходимости четвертый комплект можно положить на закусочную тарелку под салфетку (рисунок 2, г). Нож для масла кладут на правый борт пирожковой тарелки (рисунок 2, д). Столовую ложку кладут всегда с правой стороны, углублением вверх (рисунок 2, е).

Десертные приборы укладывают перед тарелкой (мелкой столовой или закусочной) в следующем порядке (от тарелки к центру стола): нож, вилка, ложка (см. рисунок 2, г). При сервировке стола десертными тарелками можно положить десертные приборы слева (вилку) и справа нож, ложку) от нее. Часто при сервировке укладывают только один из десертных приборов (рисунок 2, а, б, е) или в паре – ложку и вилку, нож и вилку, нож и вилку (рисунок 2, в, д).

Приборы кладут на небольшом расстоянии от тарелки, а между собой – рядом, но так, чтобы они не соприкасались.

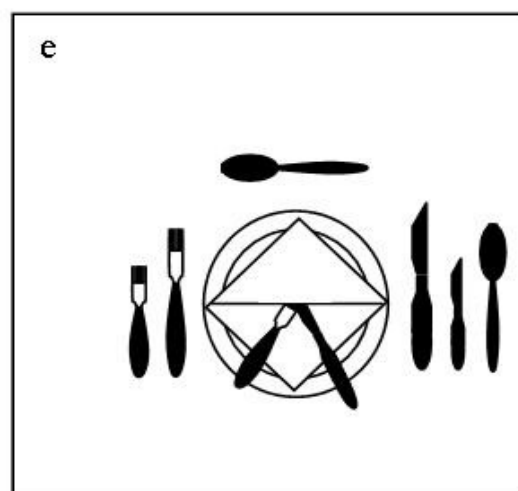
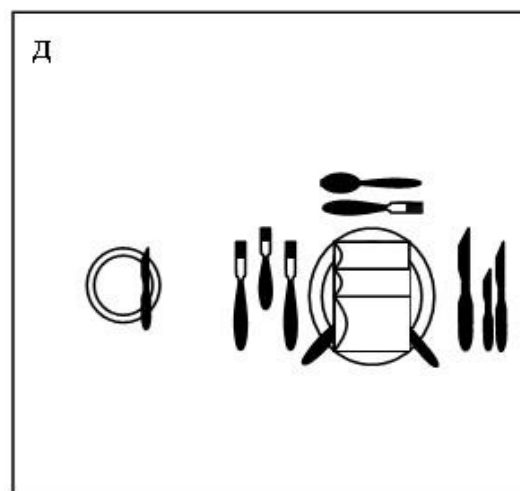
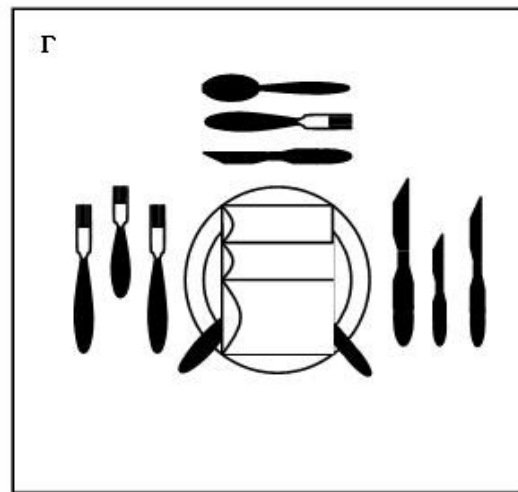
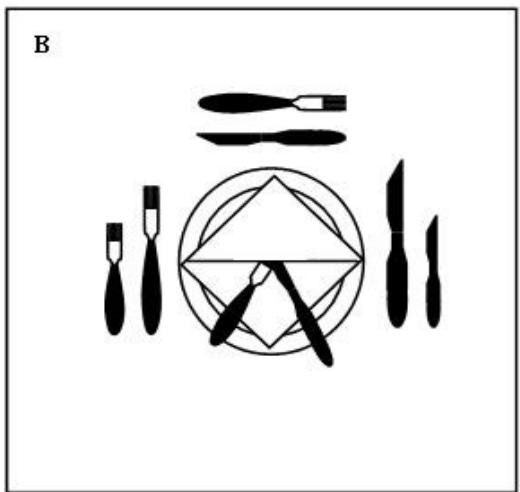
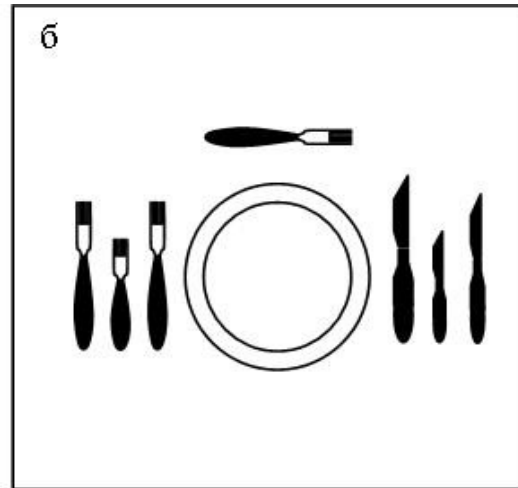
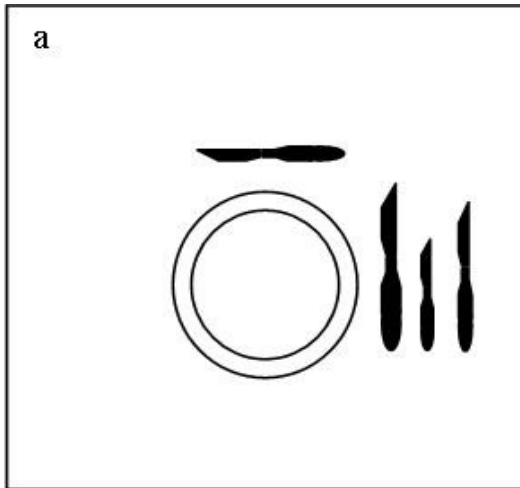


Рисунок 2 – Схема сервировки стола приборами

Техника работы. Приготовить приборы к сервировке можно по-разному: в ручнике или салфетке, на подносе, мелкой столовой тарелке.

В первом случае салфетку или ручник сгибают и укладывают в них приборы так, чтобы ручки их оставались непокрытыми. Ножи и ложки держат в левой руке, а укладывают их на столе справа правой рукой, вынимая за ручки и продвигаясь вдоль или вокруг стола справа налево. Вилки держат в правой руке, укладывают на стол слева левой рукой, продвигаясь вдоль или вокруг стола слева направо.

Поднос или тарелку накладывают ручником и укладывают приборы, затем берут в левую или правую руку и сервируют, как указано выше. Можно уложить на поднос или тарелку одновременно ножи и вилки, а если необходимо, и – ложки (рисунок 3). При сервировке поднос или тарелку держат вначале на левой руке, а правой раскладывают ножи и ложки, затем перекадывают их в правую руку, чтобы левой разложить вилки, изменяя при этом направление движения.

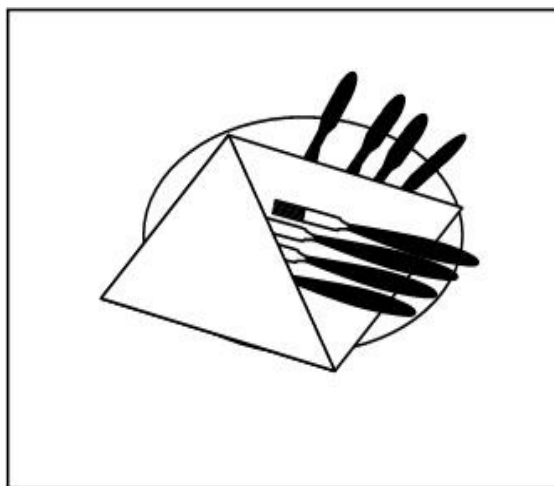


Рисунок 3 – Приборы на тарелке, подготовленные к сервировке стола

Сервировать стол десертными приборами (нож, вилка, ложка) лучше одновременно с сервировкой основными приборами, уложив их предварительно на поднос, покрытый салфеткой, вместе со столовыми, рыбными и закусочными приборами. Десертный нож и ложку укладывают справа правой

рукой ручками вправо. Десертную вилку кладут слева левой рукой ручкой влево между десертными ножом и вилкой.

Сервировка стола фужерами. Фужер можно установить в центре за тарелкой или сдвинуть вправо до линии пересечения верхнего края тарелки с концом первого ножа (рисунок 4).

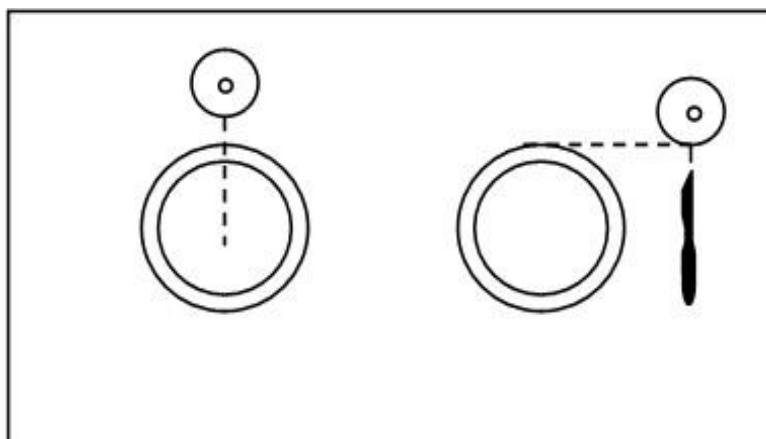


Рисунок 4 – Схема сервировки стола фужерами

Техника работы. Фужеры устанавливают на подносе, покрытый салфеткой, лучше емкостями вниз. Поднос, держат на левой руке, а устанавливают фужеры на стол правой рукой справа. Можно переносить небольшое количество фужеров между пальцами левой руки, навесив их емкостью вниз. Ладонь руки должна быть обращена вверх.

Сервировка стола салфетками. Полотняную салфетку кладут на закусочную или десертную тарелку, бумажные салфетки ставят в специальных подставках и вазах.

Возможно, также размещение салфеток на пирожковой тарелке или непосредственно на скатерти между приборами (ножом и вилкой).

Соль, специи, приправы. При массовом обслуживании в дневное время на стол могут быть установлены соль и перец. В остальных случаях рекомендуется при сервировке стола ставить только соль, остальные специи и приправы подают к соответствующим блюдам, либо по просьбе потребителей.

Характеристика различных видов сервировки стола

Сервировка стола может быть предварительной и дополнительной.

Предварительная сервировка стола. Она выполняется в процессе подготовки зала к обслуживанию и включает минимальное количество предметов, которые могут быть использованы при последующем выполнении заказа. К ним относятся: пирожковые тарелки, фужеры, приборы для специй, столовые (нож, вилка, ложка) приборы, салфетки.

При обслуживании в дневное время по меню заказанных блюд предварительная сервировка для каждого потребителя включает закусочную и пирожковую тарелки, столовые (нож, вилку) приборы, фужер, полотняную салфетку, прибор со специями (рисунок 5, б). В вечернее время необходимо дополнять сервировку закусочными приборами, убирать столовую ложку (рисунок 6).

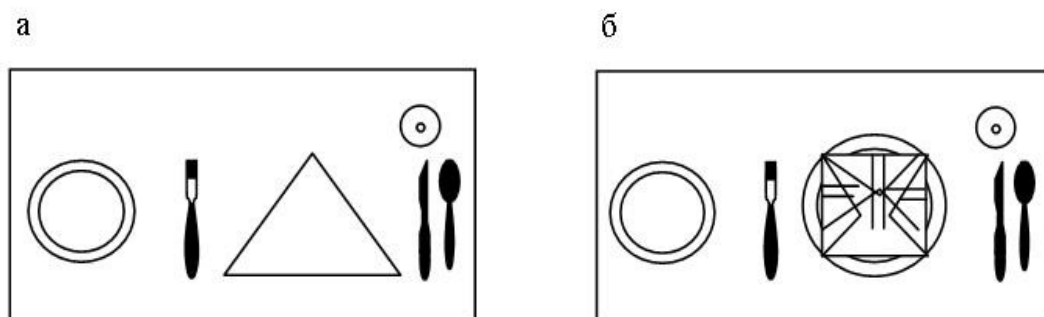


Рисунок 5 – Варианты предварительной сервировки стола для обеда

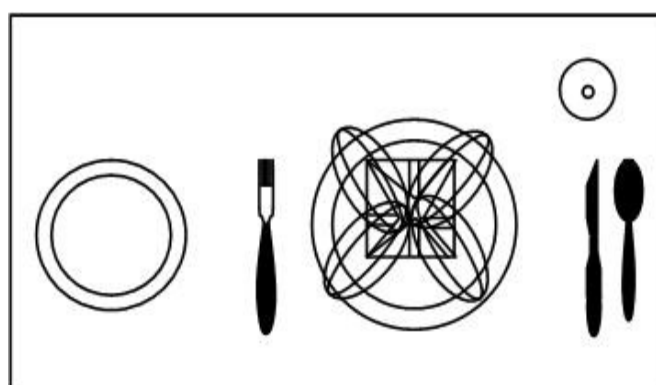


Рисунок 6 – Вариант предварительной сервировки стола для ужина

При обслуживании туристов, а также проживающих в гостиницах в утреннее время используют сервировку стола для завтрака. Она включает в себя

пирожковую тарелку, закусочные приборы и полотняную салфетку (рисунок 7) в зависимости от предлагаемого меню и контингента потребителей.

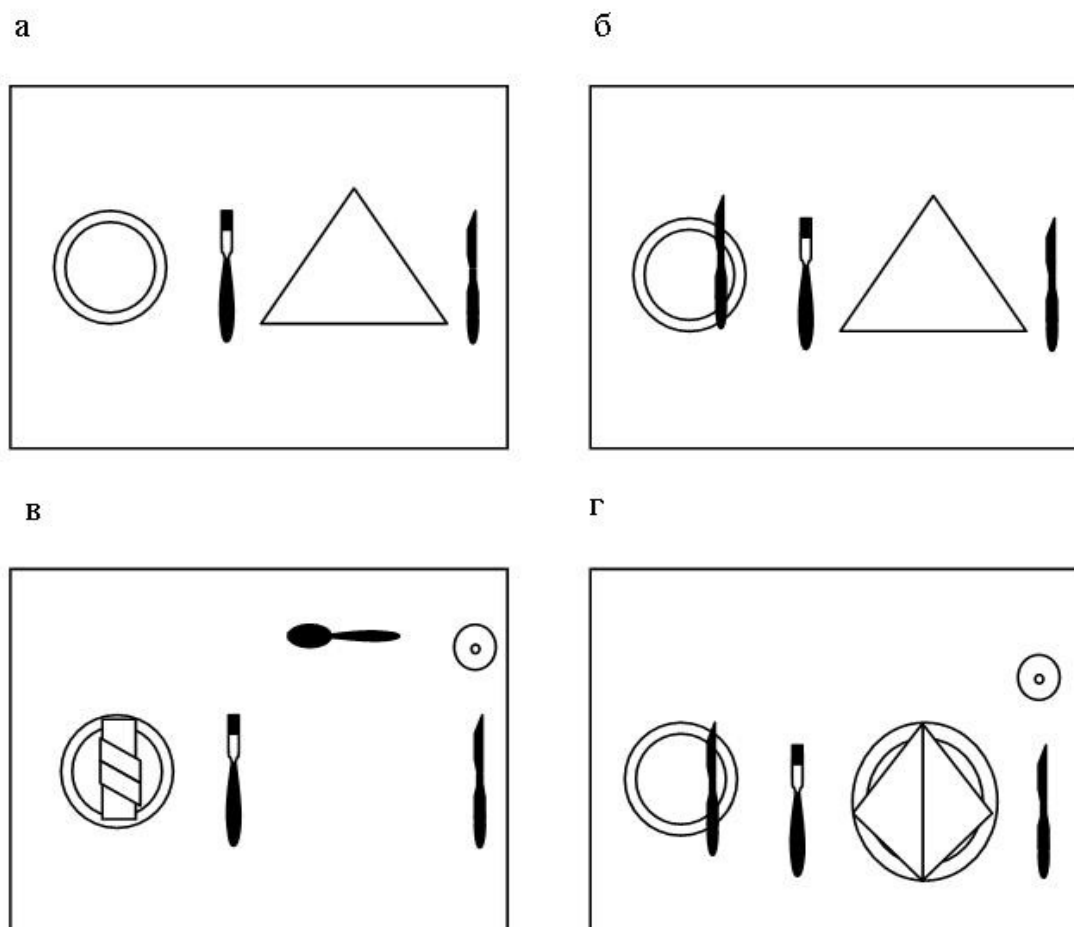


Рисунок 7 – Варианты предварительной сервировки для завтрака

Предлагаемая банкетная сервировка включает мелкую столовую, закусочную и пирожковую тарелки, столовую (без ложки), рыбные и закусочные приборы, салфетку, фужер (рисунок 8, а). Можно положить десертные приборы (рисунок 8, б).

При выполнении сервировки стола для подачи чая или кофе чайное (кофейное) блюдце ставят справа от основной (десертной) тарелки на уровне верхнего ее края. Соответствующую чашку устанавливают на блюдце ручкой вправо. Чайную (кофейную) ложку кладут на блюдце справа от чашки параллельно ее ручке.

Дополнительная сервировка осуществляется официантом, как правило, в зависимости от меню принятого заказа.

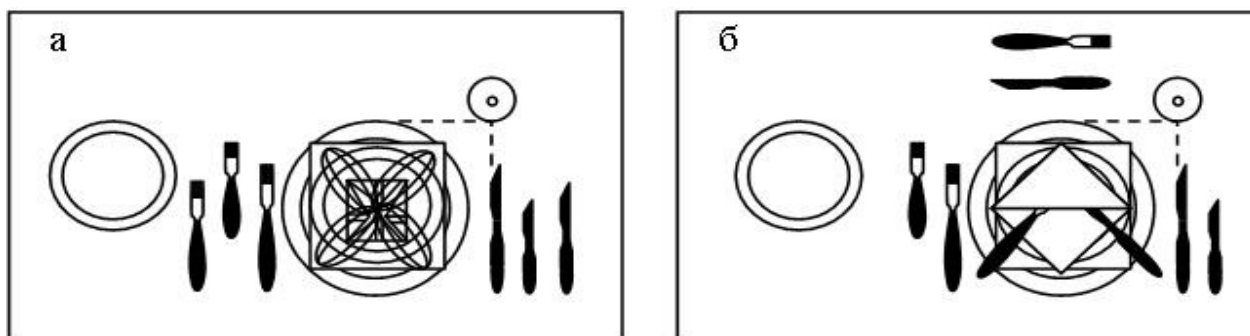


Рисунок 8 – Варианты предварительной сервировки для обеда

Сервировка стола по меню заказа имеет много вариантов, при этом число предметов сервировки зависит от ассортимента подаваемых блюд и напитков. Ниже приведены различные варианты сервировки стола по меню заказа.

На рисунках 9 – 10 показаны варианты сервировки стола по меню европейских завтраков.

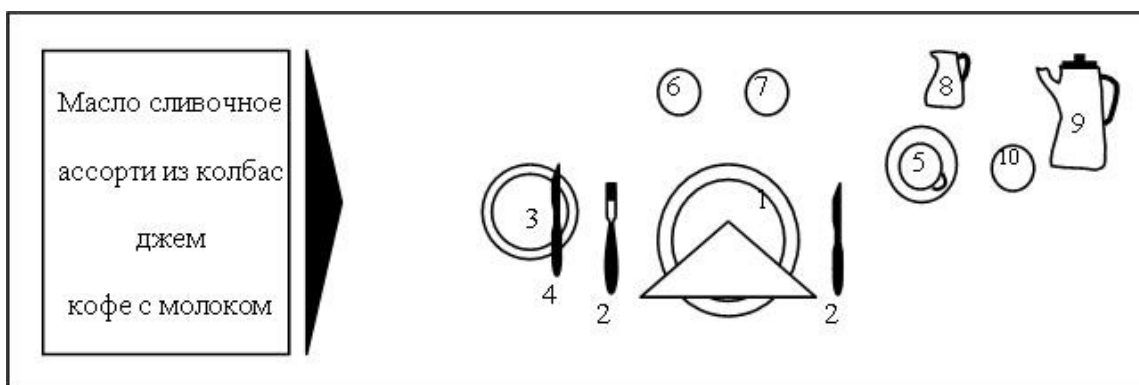


Рисунок 9 – Вариант сервировки по меню обеда

В первом варианте (рисунок 9) европейского завтрака предлагается холодная закуска (ассорти из колбас), поэтому в сервировке предусматривают закусочную тарелку и закусочные приборы, во втором – горячее блюдо (омлет), поэтому стол сервируют мелкой столовой тарелкой и столовыми приборами (рисунок 10).

Сервировку по меню завтрака часто выполняют при обслуживании групп туристов. В этом случае можно предварительно поставить на стол кофейные или чайные чашки, кофейники, молочники, сахарницы, розетки для варенья, лимон и др.

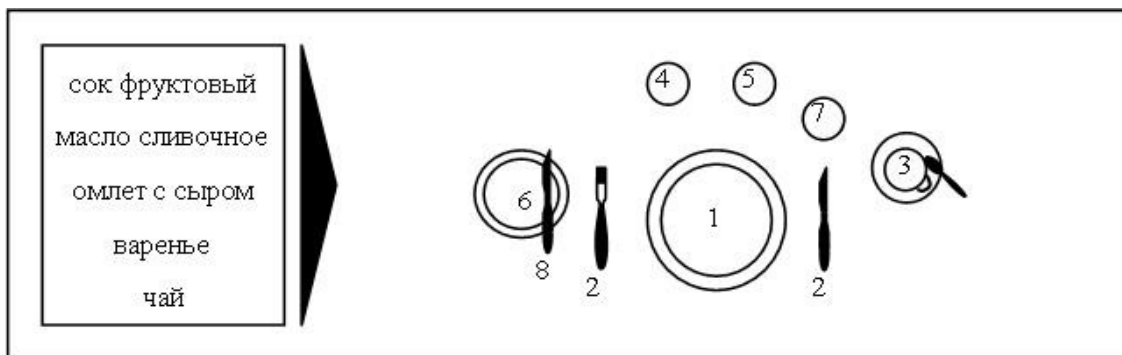


Рисунок 10 – Вариант сервировки по меню обеда

В каждом варианте завтрака предлагается в меню масло сливочное, поэтому на правый борт пирожковой тарелки кладут нож для масла. Розетка с сахаром устанавливается справа от чайной или кофейной чашки, а с джемом, вареньем, сливочным маслом – за основной тарелкой.

Возможен и другой вариант сервировки стола для подачи туристам кофе или чая: чашка с блюдцами и соответствующими ложками устанавливаются на торце стола (если он прямоугольный) в один ряд. В дальнейшем официант заполняет их напитком и подает потребителям.

На рисунках 9 и 10 представлены варианты сервировки стола по меню завтрака. При ассортименте блюд, указанном на рисунке 9, стол сервируют закусочной тарелкой (1), закусочными приборами (2), тарелкой пирожковой (3), ножом для масла (4), кофейной чашкой с блюдцем и ложечкой (5), розетками со сливочным маслом (6), и джемом (7), молочником (8), кофейником (9), сахарницей (10). Если подают горячее блюдо (рис. 10), то в сервировку включают: мелкую столовую тарелку (1), столовые приборы (2), чайную чашку с блюдцем и ложечкой (3), розетки с маслом (4) и вареньем (5), пирожковую тарелку (6), стакан с соком (7), нож для масла (8).

Варианты сервировки стола по меню обеда представлены на рисунках 11 – 14. Варианты сервировки для обеда из четырех блюд отличаются приборами для основного (второго) блюда и десерта.

В первом (рисунок 11) и третьем (рисунок 13, там же) вариантах – это мясное блюдо, к которому подают столовые (нож, вилка) приборы, во втором

варианте (рисунок 12) к рыбному блюду необходимо подать рыбные приборы. В третьем варианте (рисунок 13) приборы для закусочки уложены на закусочную тарелку под салфетку. Закусочная тарелка в сервировке может отсутствовать, если закуска перекладывается на подносном столе (рисунок 14).

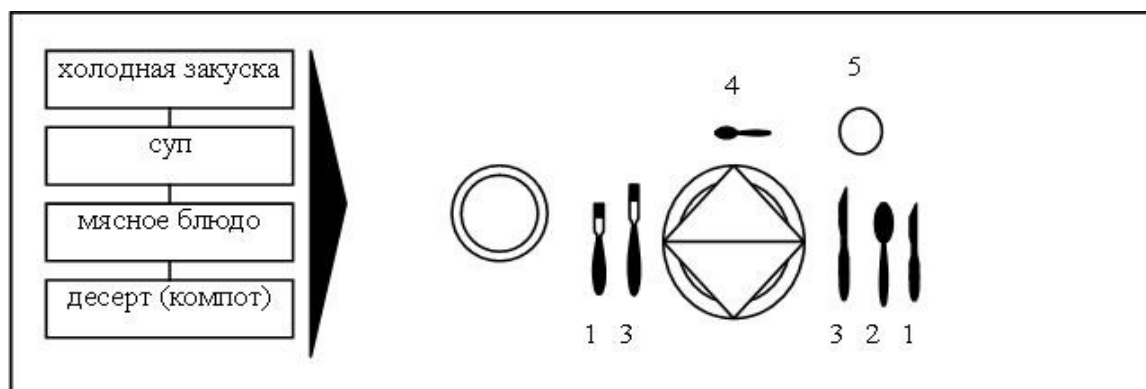


Рисунок 11 – Вариант сервировки по меню обеда

1 – приборы закусочные;

2,3 – приборы столовые;

4 – прибор десертный;

5 – фужер

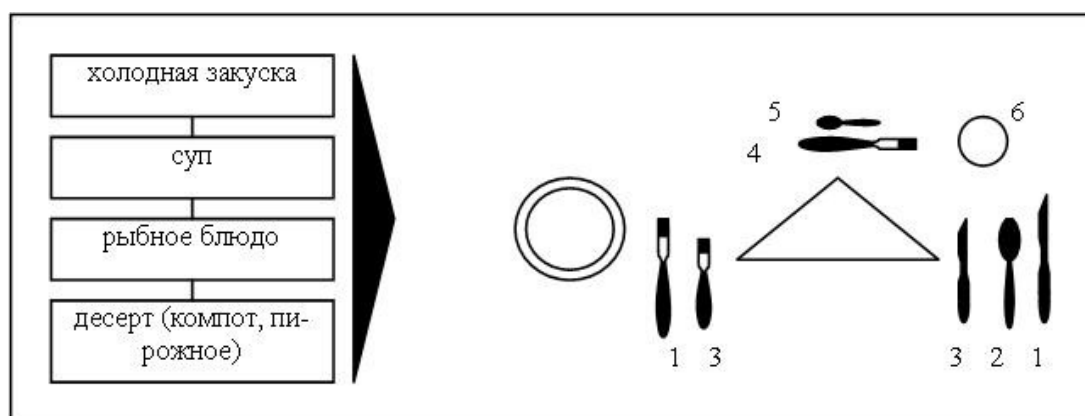


Рисунок 12 – Вариант сервировки стола по меню обеда

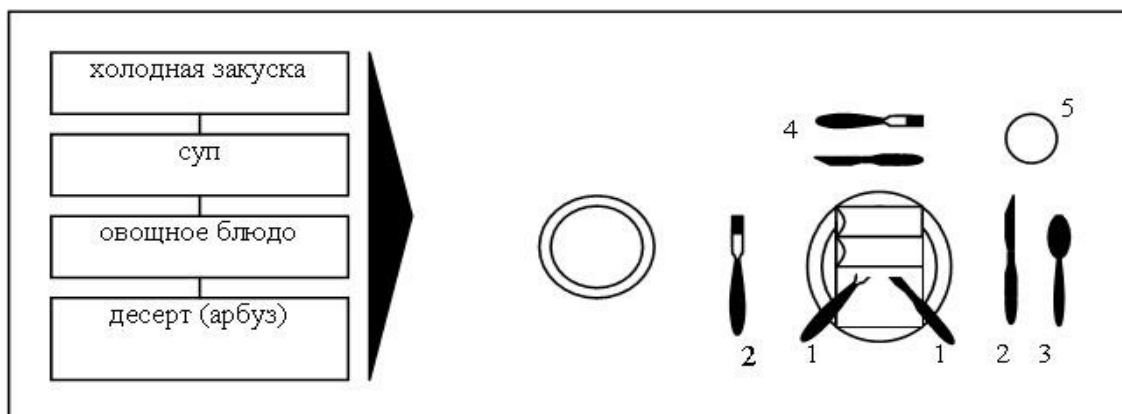


Рисунок 13 – Вариант сервировки стола по меню обеда

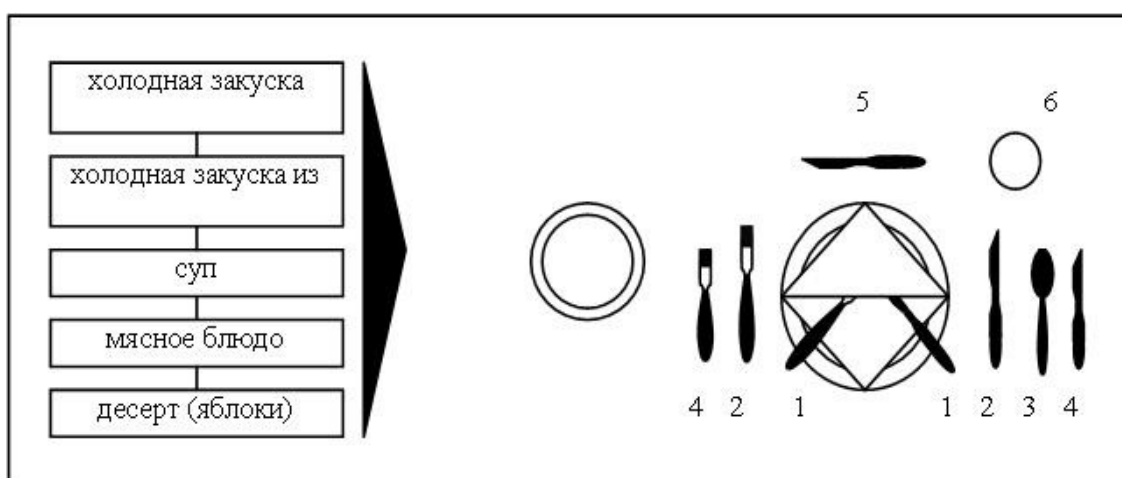


Рисунок 14 – Вариант сервировки стола для меню обеда

Для обеда из пяти блюд закусочные приборы для холодных закусок из рыбы лучше уложить на тарелку под салфетку (рисунок 14).

Приборы для десерта подбирают в соответствии с заказом: чайная ложка – к компоту; десертная вилка – к пирожному; десертные нож и вилка – к арбузу; фруктовый нож – к яблокам.

При сервировке по меню ужина с холодной и горячей закусками приборы к горячей закуске подают одновременно к ней, поэтому в сервировке предусмотрены только закусочные приборы для холодной закуски (рисунок 15).

При сервировке банкета (два вида закуски, рыбное и мясное блюдо, десерт) первые закусочные приборы на тарелку под салфетку (рисунок 16).

Сервировка стола зависит от многих факторов: типа, категории и специализации предприятия, характера обслуживания, метода и особенности подачи отдельных блюд. В связи с этим выделяют сервировку для подачи завтрака, обеда, ужина, чая, кофе, банкетную.

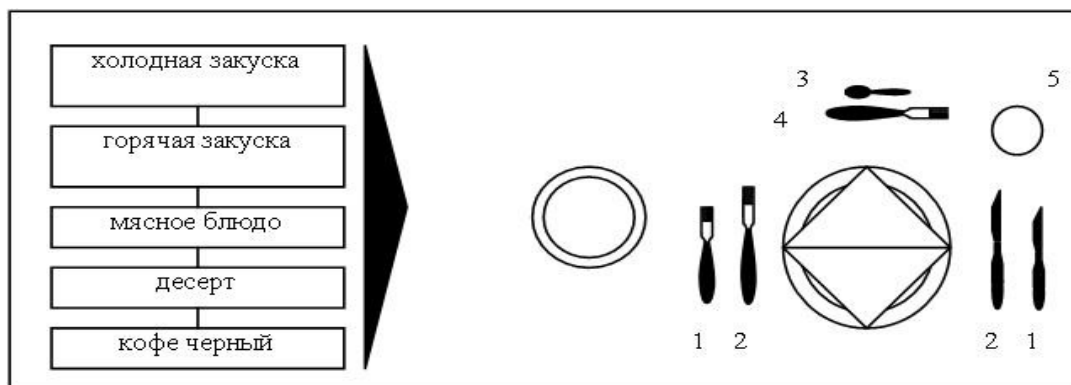


Рисунок 15 – Вариант сервировки стола по меню ужина

- 1 – приборы закусочные;
- 2 – приборы столовые;
- 3 – ложка чайная;
- 4 – вилка десертная;
- 5 – фужер

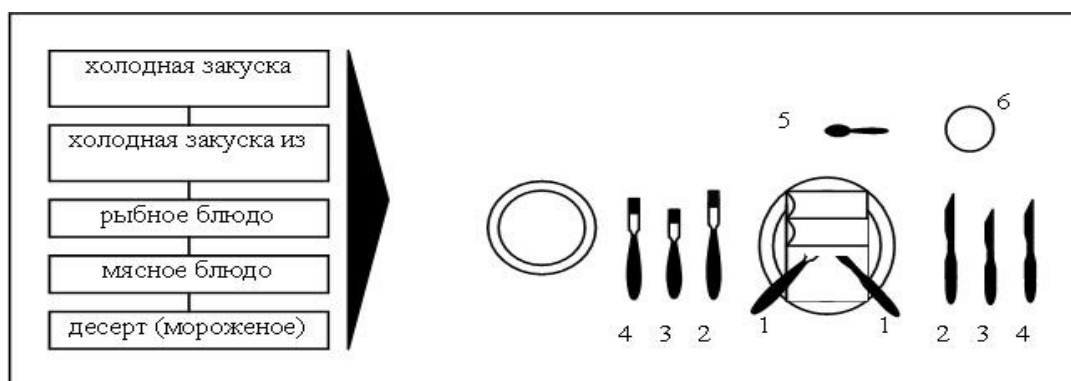


Рисунок 16 – Вариант сервировки по меню банкета

- 1,4 – приборы закусочные;
- 2 – приборы столовые;
- 3 – приборы рыбные;
- 5 – чайная ложка;
- 6 – фужер

Можно лишь еще раз отметить, что сервировка стола в целом – процесс обслуживания потребителей, носит творческий характер и отличается многовариантностью, но основывается она на общих правилах, которые обусловлены рациональной, научной организацией труда официантов, а также необходимостью предоставления максимума удобств потребителям.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Волков, Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов / Серия «учебники, учебные пособия» / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 352 с.
2. Золин, В.П. Технологическое оборудование предприятий общественного питания : учеб. для нач. проф. образования : учеб. пособие для сред. проф. образования / В.П. Золин. – М. : ПрофОбрИздат., 2001. – 248 с.
3. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : учеб. для проф. образования / И.Ю. Ляпина. – 2-е изд. – М. : Издательский центр «Академия», 2002. – 208 с.
4. Семенов, В.С. Гостиничное хозяйство : справочное пособие / В.С. Семенов. – М. : Стройиздат, 1991.
5. Улищенко, О.Н. Этикет / О.Н. Улищенко. – Изд-во «Фолио», 1998.
6. Шумилов, А.Н. Гостиничное хозяйство / А.Н. Шумилов. – М., 1990.

