

Тема урока:

**«Характеристика
предприятий
общественного питания»**



Предприятие общественного питания (ПОП) – предприятие, предназначенное для производства кулинарной продукции, мучных кондитерских и булочных изделий, их реализации потребления.



Типы предприятий



Рестораны

Столовые

Кафе

Бары



Фабрики
заготовочные

Закусочные



Комбинаты п/ф

Фабрики
кухни

Комбинаты
питания

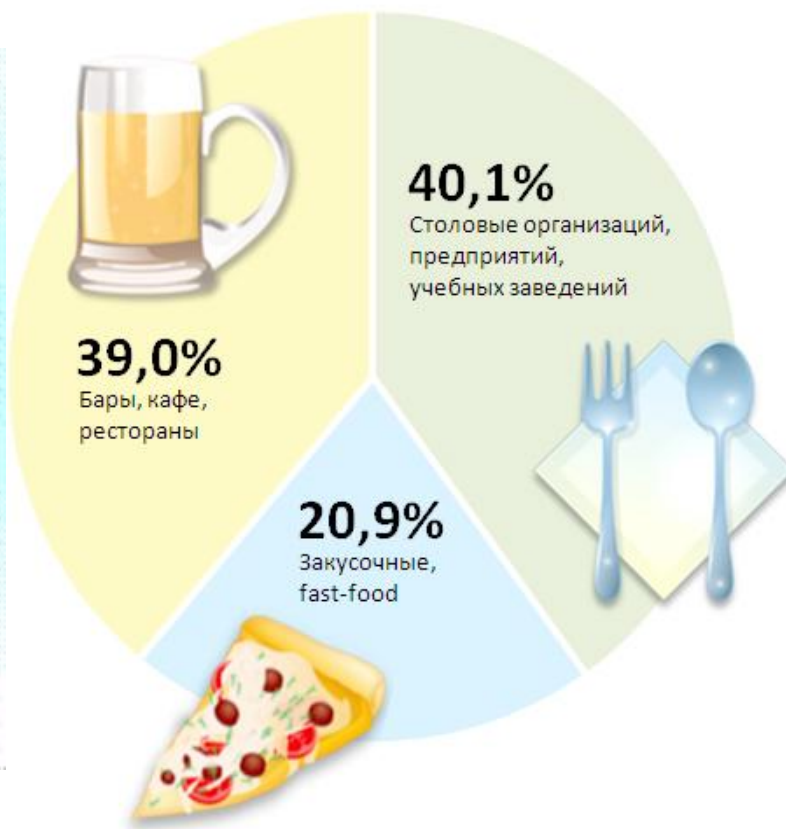
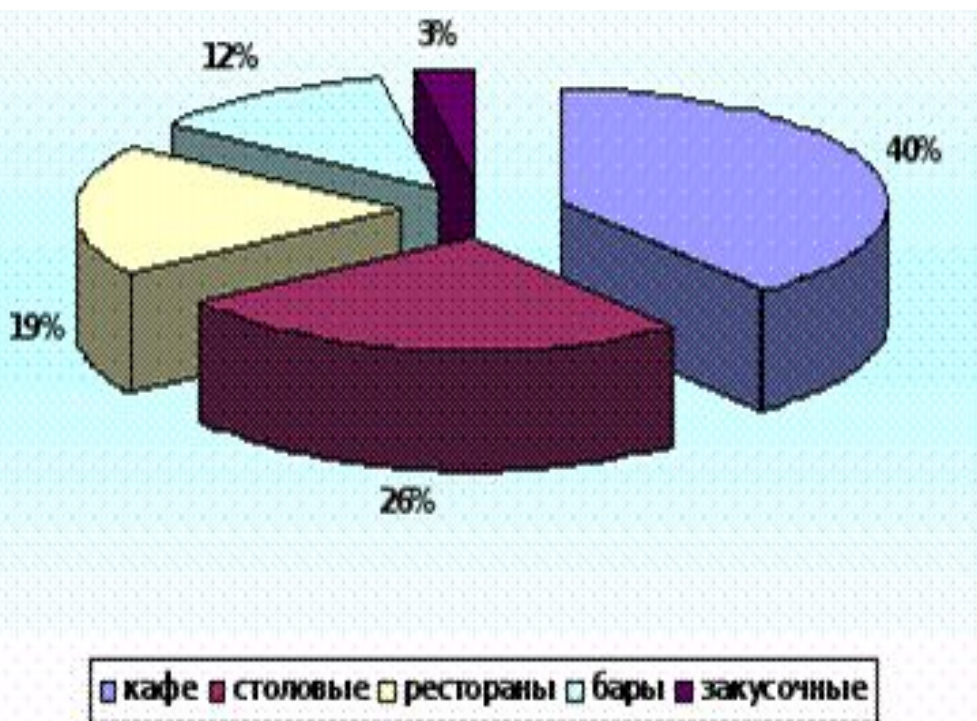


Тип предприятия общественного питания – вид предприятия с характерными особенностями обслуживания, ассортимента реализуемой кулинарной продукции и предоставление потребителям услуг.



Основные типы предприятий общественного питания - это рестораны, бары, столовые, каф

Структура российского рынка общественного питания



Предприятия общественного питания

Производят и реализуют кулинарную продукцию, организуют питание различных групп населения.

Ресторан

Общего типа, рыбный, с национальной кухней, с кухней зарубежных стран

Кафе

Общего типа, кафе-гриль, молочное, семейное, молодежное

Бар

Общего типа, кофейный, ночной, бар-коктейль

Столовая

Общего типа, диетическая

Закусочная

Бистро, блинная, буфет, кафетерий, пельменная, пиццерия, шашлычная

ГОСТ Р 50762–
2007

«Услуги
общественного
питания.

Классификация
предприятий
общественного
питания»

предусматривает
следующие типы

предприятий
общественного
питания:

ресторан, бар,
кафе, столовая,
закусочная .

Тип предприятия	Классификационный признак	Пример
Ресторан	Ассортимент реализуемой продукции	Рыбный, пивной, сырный ; национальной, зарубежной кухни
	Место расположения	В жилых и общественных зданиях, при гостиницах, вокзале, вагон-ресторан
Бар	Ассортимент реализуемой продукции и способу ее приготовления	Винный, пивной (паб-бар) кофейный, молочный, суши-бар гриль-бар, коктейль-бар
	Специфика обслуживания потребителей	Видео-бар, варьете-бар, диско-бар, кино-бар, танцевальный бар, бар «Ночной клуб», спорт-бар
Кафе	Ассортимент реализуемой продукции	Неспециализированные и специализированные; кафе-мороженое, кафе-кондитерская
	Контингент потребителей	Детское, семейное, молодежное
Столовая	Ассортимент реализуемой продукции	Общего типа, вегетарианские, диетическая
	Обслуживаемый контингент	Рабочая, школьная, офисная, студенческая
	Место расположения	Общедоступная, по месту работы, учебы
Закусочная	Ассортимент реализуемой продукции	Общего типа
		Специализированные: пельменная, блинная, пирожковая, чайная

Предприятия общественного питания классифицируются по стадиям производства, поэтому существуют такие типы заготовочных предприятий, как фабрика-заготовочная, комбинат полуфабрикатов, кулинарная фабрика; по большому объему выпускаемой кулинарной продукции выделяются такие типы предприятий общественного питания, как фабрики-кухни, комбинаты питания.



- **Фабрика-заготовочная** - это крупное механизированное предприятие, предназначенное для производства полуфабрикатов, кулинарных, кондитерских изделий и снабжения ими других предприятий общественного питания и предприятий розничной сети.





• **Комбинат полуфабрикатов** отличается от фабрики-заготовочной тем, что выпускает только полуфабрикаты из мяса, птицы, рыбы, картофеля и овощей и большей мощностью. На базе фабрик-заготовочных, комбинатов полуфабрикатов могут создаваться фабрики-кухни, комбинаты питания - кулинарные торгово-производственные объединения.



- **Фабрика-кухня** - это крупное предприятие общественного питания, предназначенное для выпуска полуфабрикатов, кулинарных и кондитерских изделий и снабжения ими доготовочных предприятий.

Фабрики-кухни отличаются от других заготовочных предприятий тем, что в их здании могут находиться столовая, ресторан, кафе или закусочная.



- **Комбинат питания** - крупное торгово-производственное объединение, в состав которого входят: фабрика-заготовочная или специализированные заготовочные цехи и доготовочные предприятия (столовые, кафе, закусочные).



- ***Специализированные кулинарные цеха*** организуются при мясокомбинатах, рыбозаводах, овощехранилищах. Предназначены для изготовления полуфабрикатов из мяса, рыбы и овощей и снабжения ими доготовочных предприятий. Применяются поточные линии обработки сырья и производства полуфабрикатов, механизированы тяжелые погрузочно-разгрузочные работы.



- **Магазины кулинарии** - предприятия, реализующие населению кулинарные и кондитерские изделия, полуфабрикаты; проводят прием предварительных заказов на полуфабрикаты и мучные кондитерские изделия.



В магазине чаще всего организуют три отдела:

- **отдел полуфабрикатов** (мясных, рыбных, овощных, крупяных), натуральных крупнокусковых, порционных, мелкопорционных (гуляш, азу), рубленых (бифштексы, котлеты, фарш);
- **отдел готовой кулинарной** продукции: салаты, винегреты; запеканки овощные и крупяные; печеночный паштет; отварные, жареные мясные, рыбные и из птицы кулинарные изделия; рассыпчатые каши (гречневая) и др.;

- **кондитерский отдел** - реализует мучные кондитерские изделия из различных видов теста (торты, пирожные, пирожки, булочки и др.) и покупные кондитерские изделия - конфеты, шоколад, печенье, вафли и др.

При магазине кулинарии, если позволяет площадь торгового зала, организуется кафетерий; для потребления продукции на месте ставят несколько высоких столов.

"Услуги общественного питания" -услуги, предоставляемые потребителям в предприятиях общественного питания различных типов и классов, согласно ГОСТР 50764-95

подразделяются на:

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

прочие услуги.



Услуги питания оказываются в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах общественного питания, размещаемых в магазинах и розничных комплексных объектах.



Различают следующие услуги питания:

- услуга питания ресторана;
- услуга питания бара;
- услуга питания кафе;
- услуга питания столовой;
- услуга питания закусочной;
- услуги других объектов общественного питания.

• Классификация услуг общественного питания



● **Ресторан** - предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные, вино-водочные, табачные и кондитерские изделия, с повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией досуга. В зависимости от качества предоставляемых услуг, уровня и условий обслуживания рестораны делятся на классы: люкс, высший, первый.



Ресторан – предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные, винно-водочные, табачные и кондитерские изделия, с повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха. Рестораны различают: по ассортименту реализуемой продукции (рыбный, пивной, национальной кухни, кухни зарубежных стран); по месту расположения (при гостинице, вокзале, в зоне отдыха, вагон-ресторан).

Рестораны предоставляют потребителям, как правило, обеды и ужины, а при обслуживании участников конференций, семинаров, совещаний - полный рацион питания. Также полный рацион питания отпускают потребителям рестораны при железнодорожных вокзалах, аэропортах, гостиницах. Рестораны организуют обслуживание банкетов различных видов, тематических вечеров.

Рестораны предоставляют населению дополнительные услуги: услуга официанта на дому, заказ и доставка потребителям кулинарных, кондитерских изделий, в том числе в банкетном исполнении, бронирование мест в зале ресторана; прокат столовой посуды. Рестораны должны иметь красиво оформленные рекламные проспекты, фирменные обложки, меню, приглашения. Может быть организована продажа , сувениров и цветов.



Штат предприятия укомплектовывается работниками более высокой квалификации.

Обслуживание посетителей осуществляется официантами, в совершенстве знающими виды сервировок, правил и технику обслуживания, а в ресторанах класса люкс обслуживающих иностранных туристов, владеющими иностранными языками.



Ресторан должен иметь помещение для посетителей, производственные, складские, административно-бытовые и другие, состав и площади которых определяются по действующим нормам проектирования предприятий общественного питания. Состав и площади помещений ресторанов в аэропортах и вокзалах следует принимать по нормам проектирования аэропортов и вокзалов. Кроме того, при проектировании ресторанов следует предусматривать банкетный зал, холл, бар (коктейль, винный и т.д.).

Для типового проектирования рестораны рассчитываются на обслуживание определенного числа посетителей и организуются на 100, 150, 200, 400, 500 мест. Площадь торгового зала с эстрадой и танцплощадкой должна соответствовать нормативу - 2 м² на одно посадочное место.

В зависимости от класса предприятия и в соответствии с нормами оснащения, применяются высококачественная фарфоровая и металлическая посуда, комплекты приборов для различных блюд и закусок. А в ресторанах высшего класса при обслуживании банкетов и приемов – фирменная фарфоровая и хрустальная посуда, мельхиоровые приборы. Кроме того, посетителям при обслуживании подается горячая влажная салфетка и зубочистки.

Рестораны следует размещать на магистральных улицах, вблизи транспортных узлов, преимущественно в комплексах торговых центров, на вокзалах, пристанях, аэровокзалах, при гостиницах, а также в городских и пригородных зонах отдыха.





Вагоны-рестораны - предназначены для обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта в пути. Вагоны-рестораны включаются в состав поездов дальнего следования, находящихся в пути в одном направлении более суток. Вагон-ресторан имеет зал для потребителей, производственное помещение, моечное отделение и буфет. Скоропортящиеся товары хранят в охлаждаемых шкафах, люках. Реализуются холодные закуски, первые, вторые блюда, винно-водочные изделия, холодные и горячие напитки, кондитерские и табачные изделия. Дополнительные услуги: продажа товаров и напитков вразнос. Обслуживание официантами.

Купе-буфеты - организуются в поездах с продолжительностью рейса менее суток. Занимают они 2-3 купе; имеют торговое и подсобное помещения. Имеются холодильные шкафы. Реализуются бутерброды, кисломолочная продукция, отварные сосиски, сардельки, горячие напитки и холодные безалкогольные напитки, кондитерские изделия.

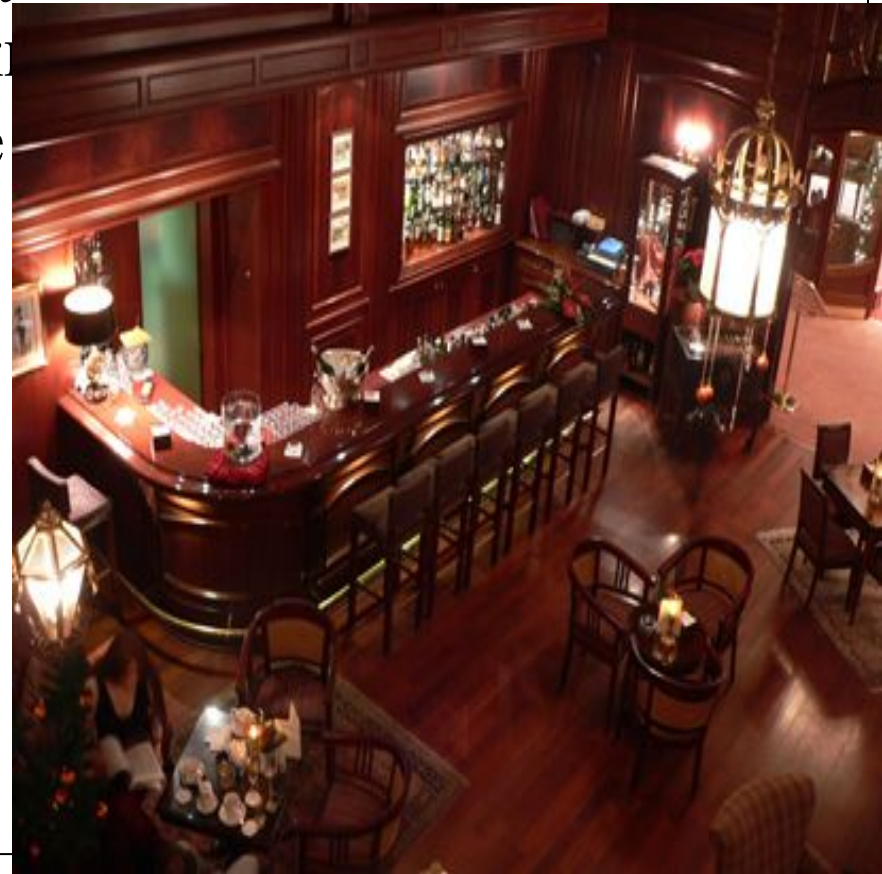


Услуга питания ресторана представляет собой услугу по изготовлению, реализации и организации потребления широкого ассортимента блюд и изделий собственного производства из различных видов сырья, а также покупных товаров и алкогольных напитков, оказываемую квалифицированным производственным и обслуживающим персоналом в условиях повышенного уровня комфорта и материально-технического оснащения в сочетании с организацией отдыха

Услуги по организации досуга включают:

- организацию музыкального обслуживания;
- организацию проведения концертов, программ варьете;
- предоставление газет, журналов, настольных игр, игровых автоматов, бильярда.
- Обслуживание потребителей осуществляется метрдотелями, официантами. В ресторанах высших классов, а также обслуживающих иностранных туристов официанты должны владеть иностранным языком в объеме, необходимом для выполнения своих обязанностей.

- **Бар** - предприятие общественного питания с барной стойкой, реализующее смешанные напитки, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, закуски, десерты, мучные кондитерские изделия, булочные изделия, покупные товары.







Бары различают:

- по ассортименту реализуемой продукции и способу приготовления - молочный, пивной, кофейный, коктейль-бар, гриль-бар и др.;
- по специфике обслуживания потребителей - видео-бар, варьете-бар и др.

Услуга питания бара

представляет собой услугу по изготовлению и реализации широкого ассортимента напитков, закусок, кондитерских изделий, покупных товаров, а также создание условий для их потребления у барной стойки и в зале.



Обслуживание в барах

осуществляется метрдотелями,
барменами, официантами,
имеющими специальное
образование и прошедшими
профессиональную
подготовку.

В зависимости от качества предоставляемых услуг, уровня и условий обслуживания рестораны и бары делятся на классы: люкс, высший, первый.



- *Кафе* - предприятие общественного питания, предназначенное для организации отдыха потребителей.



Кафе различают:

- по ассортименту реализуемой продукции - кафе-мороженое, кафе-кондитерская, кафе-молочная;
- по контингенту потребителей - кафе молодежное, кафе детское;
- по методу обслуживания - самообслуживание,
- обслуживание
- официантами.





Услуга питания кафе представляет собой услугу по изготовлению и реализации в основном несложного приготовления и покупных товаров в ограниченном ассортименте по сравнению с рестораном, а также созданию условий для их потребления.

● ***Столовая*** - общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей предприятие общественного питания, производящее и реализующее блюда в соответствии с разнообразным по дням меню.





Столовые различают:

- по ассортименту реализуемой продукции - общего типа и диетическая;
- по обслуживаемому контингенту потребителей - школьная, студенческая, рабочая и др.;
- по месту расположения - общедоступная, по месту учебы, работы.
- Общедоступные столовые предназначены для обеспечения продукцией массового спроса (завтраками, обедами, ужинами) в основном населения данного района и приезжих. В столовых применяется метод самообслуживания потребителей с последующей оплатой.

Столовые при производственных
предприятиях организуют питание
работающих в дневные, вечерние и ночные
смены, при необходимости доставляют
горячую пищу непосредственно в цехи или на
строительные площадки

***Столовые при профессионально-
технических*** училищах организуют двух- или
трехразовое питание исходя из норм
суточного рациона. Как правило, в этих
столовых применяется предварительное
накрытие на столы.

Диетические столовые

специализируются на обслуживании лиц, нуждающихся в лечебном питании

Столовые-раздаточные и

передвижные предназначены для обслуживания небольших коллективов рабочих, служащих, обычно рассредоточенных на больших территориях

Услуга питания столовой представляет собой услугу по изготовлению кулинарной продукции, разнообразной по дням недели, или специальных рационов питания для различных групп обслуживаемых контингентов (рабочих, служащих, учащихся, туристов и пр.), а также создание условий для их реализации и потребления.



- *Закусочная* - предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления для быстрого обслуживания потребителей.



Закусочные разделяют:

- по ассортименту реализуемой продукции общего типа и
- специализированные (сосисочная,пельменная, блинная, пирожковая, пончиковая, шашлычная, чайная, пиццерия, гамбургерная и т. д.).

Услуга питания закусочной представляет собой услугу по изготовлению узкого ассортимента кулинарной продукции, в основном их определенного вида сырья, а также создание условий для её реализации и потребления.



Шашлычная - распространенный вид специализированного предприятия. В меню шашлычной не менее трех-четырех наименований шашлыков с разными гарнирами и соусами, а также люля-кебаб, чахохбили, цыплята-табака, из первых блюд - харчо и другие национальные блюда, пользующиеся большим спросом у посетителей.

ассортименте чая и мучных кондитерских изделий. Кроме того, в меню чайных включают горячие вторые блюда из рыбы, мяса, овощей, яичницу натуральную с колбасой, ветчиной. В зале используются элементы русского национального стиля.



Шашлычная - распространенный вид специализированного предприятия. В меню представлено не менее 3-4 наименований шашлыков с разными гарнирами и соусами, а также люля-кебаб, чахохбили, цыпята-табака, из первых блюд - харчо и другие национальные блюда, пользующиеся большим спросом у посетителей.

Обслуживают посетителей в шашлычных, как правило, официанты. В остальных закусовых применяется самообслуживание.

Сосисочные специализируются на реализации горячих сосисок, сарделек, отварных, запеченных с разнообразными гарнирами, а также холодных (воды, пива, соков и др.) и горячих напитков, молочнокислых продуктов.



Пиццерия предназначена для приготовления и реализации пиццы с различными начинками. При самообслуживании раздатчик готовит пиццу в присутствии посетителя, используя соответствующее оборудование для приготовления. В пиццерии может быть обслуживание официантами.



Пирожковые предназначены для приготовления и реализации жареных и печеных пирожков, кулебяк, расстегаев и других изделий из различных видов теста

Пиццерия предназначена для приготовления и реализации пиццы с различными начинками

Чебуречные предназначены для приготовления и реализации популярных блюд восточной кухни - чебуреков и беляшей. Сопутствующая продукция в чебуречных - бульоны, салаты, бутерброды, а также холодные и горячие закуски.







2. Услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий включает следующие направления.

Приготовление полуфабрикатов, кулинарной продукции и кондитерских изделий на заготовочных объектах по заявкам доготовочных объектов и розничной торговли.

Приготовление кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей, в том числе, в сложном исполнении и с дополнительным оформлением на объектах общественного питания.

Приготовление блюд из сырья заказчика на объекте общественного питания.

Услугу повара, кондитера по изготовлению блюд, кулинарных и кондитерских изделий на дому.

3. Услуги по организации

потребления продукции и обслуживания

может предоставляться в разных формах, вариантах, местах организации и включает.

Организацию и обслуживание торжеств, семейных торжеств и ритуальных мероприятий.

Организацию питания и обслуживание участников конференций, семинаров, совещаний, культурно-массовых мероприятий в зонах отдыха и т.д.

Услугу официанта (бармена) по обслуживанию на дому.

Доставку кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей, в том числе, в банкетном исполнении.

Доставку кулинарной продукции, кондитерских изделий и обслуживание потребителей на рабочих местах и на дому.

Доставку кулинарной продукции и кулинарных изделий по заказам и обслуживание потребителей в пути следования пассажирского транспорта (в том числе в купе, салоне самолета).

Доставку кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживание в номерах гостиниц.

Бронирование мест в зале объекты общественного питания.

Организацию рационального комплексного питания

4. Услуги по реализации кулинарной продукции осуществляются различными способами.

Реализация полуфабрикатов, кулинарной продукции и кондитерских изделий через магазины и отделы кулинарии.

Реализация полуфабрикатов и кулинарной продукции вне предприятия.



Отпуск обедов на дом.

Комплектация наборов кулинарной продукции в дорогу, в том числе для туристов, для самостоятельного приготовления кулинарной продукции.



5. Услуги по организации

досуга включают:

Организацию музыкального обслуживания.

Организацию проведения концертов, программ варьете и видеопрограмм.

Предоставление газет, журналов, настольных игр, игровых автоматов, бильярда.

6. Информационно-консультативные

услуги включают такие мероприятия как:

Консультацию специалистов по изготовлению, оформлению кулинарной продукции и кондитерских изделий и сервировке стола.

Консультации диетсестры по вопросам использования кулинарной продукции при различных видах заболеваний (в диетических отделениях столовых).

Организацию обучения кулинарному мастерству.

7. Прочие услуги определяются состоянием материально-технической базы, квалифицированным составом работников общественного питания, фантазией и могут включать следующие услуги:

Прокат столового белья, посуды, приборов, инвентаря.

Продажу фирменных значков, цветов, сувениров.

Предоставление парфюмерии, принадлежностей для чистки обуви и пр.

Мелкий ремонт и чистку одежды.

Упаковку кулинарных изделий, приобретенных на предприятии.

Предоставление потребителям телефонной и факсимильной связи.

Гарантированное хранение личных вещей (верхней одежды), сумок и ценностей потребителей.

Вызов такси по заказу потребителя.

Парковку личных автомашин потребителей на организованную стоянку и объекты.

Общие требования к услугам общественного питания

Любой товар, предназначенный для купли-продажи должен обладать потребительскими свойствами, соответствовать определенным нормативам.

- информативности
- социального назначения
- качества (культуры) обслуживания;
- точности и своевременности исполнения;
- профессиональной подготовленности;
- соответствия целевому назначению.
- безопасности и экологичности.

Показатели качества (культуры) обслуживания .

К показателям качества (культуры) обслуживания относятся:

- комфортность помещений и мебели объекта общественного питания.
- эстетика интерьера мест обслуживания;
- условия обслуживания, в том числе внешний вид обслуживающего персонала, сервировка стола, оформление и подача кулинарной продукции:
- этика общения обслуживающего персонала;
- последовательность выполнения операций процесса обслуживания;
- санитарно-гигиеническое состояние мест изготовления, приема (выдачи) заказов и объекта общественного питания в целом:

Показатели точности и своевременности исполнения характеризуют свойства услуг общественного питания, обеспечивающие быстроту и комфортность обслуживания, сохранение здоровья и работоспособности потребителя.

К показателям точности и своевременности исполнения относятся:

- время ожидания услуги;
- время исполнения услуги;
- время обслуживания;
- точность выполнения технологического процесса исполнения услуги;
- уровень автоматизации и механизации.

Исполнитель обязан оказать потребителю услуги в сроки, согласованные с потребителем.

Показатели профессиональной подготовленности

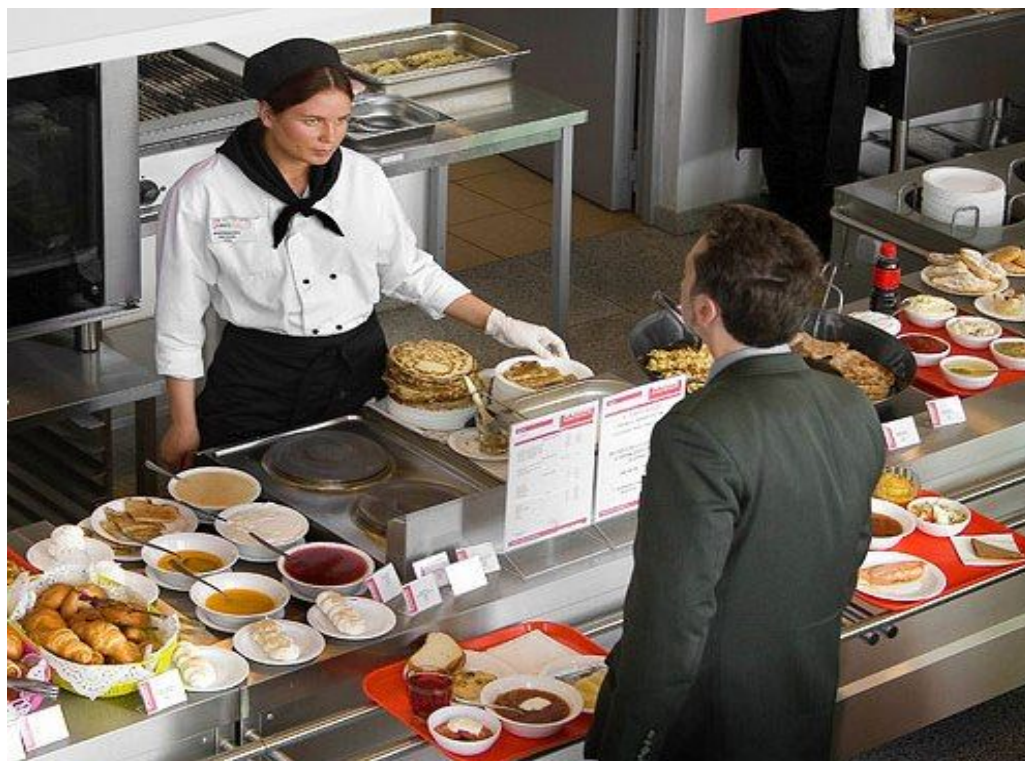
К показателям профессиональной подготовленности относятся:

- наличие специального образования;
- стаж работы на занимаемой должности;
- уровень профессиональной подготовки и квалификации;
- умение применять теоретические знания в практической работе.
- периодичность повышения квалификации;
- знание и соблюдение профессиональной этики поведения.

К показателям безопасности и экологичности относятся:

- состояние безопасности труда;
- соответствие услуг общественного питания и условий их предоставления требованиям безопасности:
- соответствие услуг общественного питания и условий их предоставления требованиям экологичности.

Предприятия общественного питания обязаны соблюдать установленные в государственных стандартах, санитарных, противопожарных правилах, технологических документах и других нормативных документах, обязательные требования к качеству услуг, безопасности их для жизни, здоровья людей, окружающей среды и имущества.



Вопросы к учащимся:



- Что же такое предприятие общественного питания?
- Какие типы предприятий вы запомнили?
- На какие классы и какие типы предприятия общественного питания подразделяются?
- Что вы узнали сегодня нового?



9. Назовите услуги, предоставляемые потребителям на предприятиях общественного питания.

10. Перечислите услуги питания

11. Что представляет «Услуга питания бара»

12. Назовите «информационно-консультативные услуги»

13. Услуги по организации досуга включают:

14. Прочие услуги



Желаю всем удачи!

Пельменные - специализированные закубочные, основной продукцией которых являются пельмени с различными фаршами. В меню включают также холодные закуски несложного приготовления, горячие и холодные напитки. Пельмени могут поступать в виде полуфабрикатов или готовиться на месте, в этом случае в пельменных применяют пельменные автоматы.



Блинные специализируются на приготовлении и реализации изделий из жидкого теста - блинов, блинчиков, оладий, блинчиков фаршированных с различными фаршами. Разнообразят подачу этих изделий сметаной, икрой, повидлом, вареньем, медом.

Пирожковые предназначены для приготовления и реализации жареных и печеных пирожков, кулебяк, расстегаев и других изделий из различных видов теста.



Чебуречные предназначены для приготовления и реализации популярных блюд восточной кухни - чебуреков и беляшей. Сопутствующая продукция в чебуречных - бульоны, салаты, бутерброды, а также холодные и горячие закуски.