**Содержание**

***-1- Введение………………………………………………………………………………………3***

***-2-Характеристика предприятия общественного питания ……………………………3***

**Принципы и организация ……………………………………………………………………3**

**Освещение………………………………………………………………………………………4**

-Естественное освещение……………………………………………………………………….4

-Искусственное освещение……………………………………………………………………..5

**Отопление………………………………………………………………………………………5**

**Вентиляция……………………………………………………………………………………..5**

**Санитарные требования к очистке предприятий. ………………………………………...6**

**Реклама. …………………………………………………………………………………………7**

***-3- Организация работы предприятия*………………………………………………..….…7**

**Оперативное планирование. …………………………………………………………………7**

#### *-4- Материальная ответственность на предприятии………………………………...….8*

## **Общие основания и условия материальной ответственности работников………….…8**

**Обязанности владельца или уполномоченного ним органа**

**работников по сохранению имущества………………………………………………..…9**

# **Материальная ответственность в пределах среднего месячного заработка………..….9**.

# **Случаи ограниченной материальной ответственности работников…………………....9**

# **Случаи полной материальной ответственности……………………………………….…..9**

# **Письменные договора о полной материальной ответственности…………..…………10**

-5- Торгово - технический процесс работы предприятия и соблюдение безопасности условий труда……………………………………………………..………………………..…10

**Инструкция по охране труда для повара …………………………………………………10**

**Инструкция по охране труда для бармена………………………………………………..12**

### **Инструкция по охране труда для официанта……………………………………..………14**

### **Положение об организации работы по охране труда на рабочих местах……………...15**

Типовые правила пожарной безопасности………………………………….…………..…17

**Источники снабжения …………………………………………………………………….…18**

**Приемка продовольственных товаров. ……………………………………………………19**

***-6- Производственная программа и товарооборот.* …………………………..……….…20**

**Структура сырья и товаров в ценах поставщика за январь 2003г………………….…20**

**Товарооборот и его состав. ……………………………………………………………….…21**

**Штатное расписание ……………………………………………………………………..…..22**

**Трудовые показатели за январь 2003г. ……………………………………………….…...22**

**Смета издержек производства и обращения за январь 2003г………………………..…23**

**Анализ экономического раздела……………………………………………………………23**

***-7- Организация рабочего места………………………………………………………….…*24**

**Холодный цех. …………………………………………..……………………………………24**

**Овощной цех…………………………………………………………..………………………25**

**Цех доработки полуфабрикатов……………………………………………………………25**

**Горячий цех………………………………………………………………..…………………25**

###### Структура производственных цехов……………………………………..……………..…26

***-8- Приготовление блюд* ……………………………………………..………………………26**

***-9- Организация обслуживания посетителей.* ………………………………………27**

**Порядок обслуживания. ……………………………………………….………………….…27**

**Встреча гостей. …………………………………….…………………………………………28**

*-10- Ассортимент блюд на предприятии*………………………………………………..…29

# **Меню……………………………………………………………………..…………………..…29**

# **Последовательность расположения закусок, блюд, и напитков в меню………………30**

**Типы меню………………………………………………………………………….……….…31**

**Подготовка зала к обслуживанию. ………………………………………………..……..…32**

***-11 -Эстетика в общественном питании*……………………………...………………..…33**

**Правила подачи блюд ……………………………………………………………………..…33**

***-12-Защита прав потребителей*………………………………………………………….…36**

**Сертификация предприятия……………………………………………….…….……….…36**

### **Порядок проведения сертификации услуг общественного питания………………..…37**

### **Инспекционный контроль за сертифицированными услугами……………………..…37**

***Заключение*………………………………………………….……………………………….…40**

**Литература: ………………………………………………………………………………………**



***-1- Введение.***

Пища-основа жизни человека. От того, как человек питается, зависит его здоровье, настроение, трудоспособность. Следовательно, питание человека-это не только его личное, но и общественное дело. Французскому физиологу Брмат-Саварену принадлежит выражение: «Животное насыщается, человек ест, умный человек умеет питаться». «Уметь питаться» ничего общего не имеет с утолением голода. Умение питаться предполагает разумное, умеренное и своевременное питание, то есть культуру питания. И этой очень непростой науке-культуре питания необходимо учиться, учиться смолоду, пока человек еще не приобрел болезней от неумеренного питания. Так что кухня-дело очень серьезное и требует к себе уважительного отношения.

В ленинградском областном коммерческом лицее помимо других специальностей преподается курс кулинарии и технологии приготовления и производства изделий. В курсе кулинарии будущие повара и технологи научатся искусству приготовления пищи. Зачем нужна пища, знает каждый, каким бы трудом он не занимался. Еда-топливо, на котором работает организм, и знать об этом топливе, уметь грамотно его использовать должен любой, особенно молодой человек. Великие тайны кулинарии откроются перед теми, кто захочет научиться готовить по всем правилам.

В прошлые века русский народ отличался крепким здоровьем. Не последнюю роль в этом играла наша национальная кухня. Благодаря своей неповторимости и самобытности она давно стала популярной в мире. Что же ели-пили сами, да и гостей потчевали наши предки богатыри?

Закуски - одна из особенностей русской кухни, отличающейся таким образом холодных и горячих закусочных блюд, особенно рыбных, какого нет ни водной зарубежной кулинарии. Закусками могут быть салаты, винегреты, паштеты, заливные блюда, студни, отварное и жареное мясо, рыба, домашняя птица, дичь с острыми приправами и соусами, всевозможные соления и маринады, и прочие кулинарные изделия.

Развивая свой слух и удовлетворяя его надобность в удовольствии, человечество создало музыку. Изобразительные искусства появились как следствие потребности человеческого глаза в прекрасном. Обоняние и вкусовые ощущения не менее важны, чем зрение и слух. В их угоду и возникло «кухонное» искусство-кулинария. Полет фантазии, и авторская импровизация в кулинарном творчестве ограничены всего двумя условиями: полезно и вкусно.

Пищевые продукты и готовые кулинарные изделия при неправильной обработке, нарушении сроков хранения могут служить средой для развития микроорганизмов, и поэтому необходимо при приготовлении, хранении и реализации готовой пищи строго соблюдать установленные санитарные правила. При кулинарной обработке продуктов в них происходят сложные физические и химические процессы, без знания которых невозможно выбрать рациональные режимы обработки, уменьшить потери питательных, ароматических, вкусовых веществ и повысить качество пищи. Технолог общественного питания должен хорошо знать физику и весь цикл химических дисциплин. Предприятия общественного питания оснащены механическим, холодильным и тепловым оборудованием с газовым, электрическим и паровым обогревом. В связи с этим технолог должен знать оборудование предприятий общественного питания и другие технические дисциплины. Не менее важно для технолога знание экономики общественного питания. Достигнуть высокой производительности труда, повысить культуру обслуживания нельзя без знания основ организации общественного питания.

***-2-Характеристика предприятия общественного питания***

Принципы и организация

Развитие и улучшение общественного питания возможно в том случае, если проектирование столовых, кафе и др. будет вестись с применением новых форм обслуживания, передовой технологии производства и рациональных приемов размещения этих предприятий.

Столовая - наиболее распространенный вид предприятия общественного питания. По характеру обслуживания различных групп населения столовые делятся на общедоступные, обслуживающие непостоянный контингент посетителей, и закрытые, обслуживающие постоянный контингент (при больницах, учебных заведениях, промышленных предприятиях и др.).

При комбинатах общественного питания необходимо иметь большое складское хозяйство, включающее охлаждаемые и неохлаждаемые складские помещения. Кроме того, при комбинате предусматриваются группы административно – бытовых и подсобно – технических помещений.

Предприятия общественного питания могут быть встроенными и размещаемыми в отдельно стоящих зданиях. Они включают в себя следующие группы помещений:

- торговые помещения (обеденный зал с раздаточной, буфет, вестибюль, гардеробная и умывальник для посетителей);

- производственные помещения (горячий цех, хлеборезка, мясо – рыбная, овощная и холодная заготовочная, моечная, комната шеф – повара);

- складские помещения (камеры охлаждения для мяса, рыбы, молока, кладовые для сухих продуктов, инвентаря, белья, загрузочная);

- административно – бытовые помещения (контора, кабинет директора, комната персонала, гардеробная, душевые и уборные для персонала);

- технические помещения (вентиляционная камера, щитовая, бойлерная, тепловой узел).

Технологическая схема предприятий общественного питания зависит от взаимного расположения производственно – бытовых помещений и торгового зала. При системе самообслуживания на пропускную способность предприятий общественного питания сильно влияет характер планировки обеденного зала и схема размещения раздаточной. Размещение раздаточной должно предусматривать непосредственную связь с доготовочными цехами и четкий график движения посетителей. Пропорции обеденного зала в плане должны выбираться с учетом обеспечения лучших условий для организации самообслуживания. Наиболее приемлемым считается отношение ширины к длине зала от 1:1 до 1:3.

В целях снижения уровня шума в обеденном зале при отделке его стен и потолка применяются звукопоглощающие плиты. Оборудование в обеденном зале размещают таким образом, чтобы посетитель имел свободный доступ к раздаточной линии и всем обеденным столам. Для свободного передвижения посетителей в обеденном зале устраиваются главные и второстепенные проходы между столами и стульями. Ширина главных проходов (между стульями) должна быть не менее 1.2 м, второстепенных проходов при одностороннем движении (между стульями) -0.6 м.

Производственные цеха должны размещаться с учетом удобной взаимосвязи между собой, обеденным залом и кладовыми. При планировке производственных помещений учитывается ориентация их по сторонам света. Горячий и кондитерский цеха ориентируются на север, северо-восток, северо-запад. Этой же ориентации следует придерживаться для холодильных камер.

Моечные столовой посуды предусматриваются во всех предприятиях общественного питания, независимо от их вместимости. Они располагаются смежно с раздаточной и обеденным залом. Моечная кухонной посуды располагается смежно с горячим цехом.

Состав складских помещений и их площади определяются в зависимости от мощности предприятия общественного питания. Как правило, складские помещения располагаются в подвальном этаже (не исключается их расположение и на производственном этаже).

Административно бытовые помещения предприятия общественного питания на 150 посадочных мест и более должны иметь самостоятельный вход.

Освещение.

-Естественное освещение.

На предприятиях общественного питания должно широко использоваться естественное освещение как наиболее благоприятное для зрения. Основные требования к естественному освещению – равномерность освещенности и глубина проникновения дневного света внутрь помещения. Естественное освещение зависит от ряда факторов: ориентации окон по отношению к сторонам света, размеров, конструкции и затемнения окон, размеров и окраски помещения, светового климата местности. В производственных, торговых и административных помещениях он должен составлять не менее 1:8 а в бытовых 1:10. Помещения освещаются лучше, если окна располагаются на расстоянии 80-90 см от уровня пола. Замена естественного освещения искусственным возможна в помещениях требующего этого по условиям технологического режима (холодильные камеры), а также в помещениях, не требующих постоянного зрительного наблюдения за действием объектов (машинные отделения холодильника и подъемника, складские помещения, вентиляционные камеры), ряд помещений (коридоры, гардеробные, душевые, санузлы, моечные и др.).

Искусственное освещение.

Искусственное освещение на предприятиях общественного питания может быть общим или комбинированным. В качестве источников света используются светильники различных типов. В зависимости от характера распределения света светильники делятся на три группы: прямого, отраженного и рассеянного света.

К светильникам прямого света относятся те, которые 90% светового потока направляют в нижнюю зону помещения. Применяются они в основном в производственных помещениях.

К светильникам рассеянного света, относятся распределяющие световой поток как в нижнюю, так и в верхнюю зону помещения.

Светильники отраженного света не менее 90% света направляют вверх, при этом важно, чтобы потолки и стены имели светлую окраску.

Для освещения общественных и производственных помещений широко применяют люминесцентные лампы, обладающие большими преимуществами перед лампами накаливания.

Производственные помещения должны иметь систему освещения, при которой светильники на потолке размещаются симметрично в целях создания равномерного освещения всего помещения.

На предприятиях общественного питания и торговли пищевыми продуктами приняты следующие нормы искусственного освещения:

а) в торговых залах, кафе, ресторанах, столовых при лампах накаливания – 75лк, при люминесцентных лампах – 200лк.

б) в заготовочных и доготовочных цехах, хлеборезках, моечных при лампах накаливания – 75лк, при люминесцентных лампах – 200лк.

в) в гардеробных, туалетах, складских помещениях, при лампах накаливания -75-100лк.

Нельзя размещать светильники над котлами, плитами, а также использовать светильники с открытыми снизу лампами во избежание попадания осколков стекла в пищевые продукты при разрыве лампы.

Отопление.

Отопительные приборы должны равномерно обогревать помещения и обеспечивать установленную технологическими нормами температуру воздуха. К отоплению предъявляются следующие требования: температура поверхности нагревательных приборов не должна превышать 85 градусов; все отопительные приборы должны быть в полной исправности и исключать возможность загрязнения воздуха дымом, сажей и тд; системы отопления должны обеспечивать регулирование теплоотдачи поверхностью отопительных приборов, простоту обслуживания и ухода, быть бесшумным и безопасным в пожарном отношении.

Различают местное и центральное отопление.

На предприятиях общественного питания и торговли следует устанавливать центральное водяное отопление, пользуясь при этом гладкими радиаторами или низкими конвекторами, воздушное отопление не допускается.

Вентиляция

На предприятиях общественного питания в результате производственных процессов и вследствие скопления значительного количества людей в воздух помещений поступают избыточное тепло, влага, вредные газы, пыль, которые называются вредностями. В связи с этим возникает необходимость в вентиляции помещений, замене загрязненного воздуха чистым наружным. По назначению вентиляция бывает приточной, вытяжной и приточно-вытяжной, а по способу перемещения воздуха естественной и искусственной.

Естественная вентиляция.

При естественной вентиляции воздухообмен в помещении происходит через неплотности наружных ограждений зданий (щели в окнах, дверях). В помещениях предприятий общественного питания не менее половины всех окон должны иметь фрамуги, в горячем цехе каждое окно. Для усиления естественного воздухообмена во внутренних стенах помещений устраиваются вытяжные вентиляционные каналы, выходные отверстия которых выводят на крышу здания и оборудуются специальными приспособлениями – дефлекторами.

*Искусственная вентиляция.*

Для надежного обеспечения воздухообмена применяется искусственное вентилирование, которое осуществляется с помощью вентиляционных систем. Наружный воздух предварительно очищается и нагнетается по приточным каналам, а загрязненный отсасывается и через вытяжные каналы выбрасывается. Температура приточного воздуха должна быть не менее 12 градусов, относительная влажность 30-60%, скорость движения в рабочей зоне, т.е. на высоте 1.5-2м от пола, 0.15-0.2 м/с.

При строительстве вентиляции надо исключить возможность прохождения приточного воздуха через помещения. Одной приточной системой объединяются обеденные залы, горячий и кондитерский цеха, моечные и заготовочные цеха, административно бытовые помещения.

В охлаждаемых помещениях проектируется обособленная приточно-вытяжная вентиляция с охлаждением приточного воздуха и отдельным вытяжным каналом из камеры хранения рыбы. В туалетах, умывальниках, душевых, курильных и гардеробных комнатах устанавливают только вытяжную вентиляцию. Вытяжная система санитарных узлов должна быть изолированной.

В производственных помещениях, где технологический процесс связан с выделением в воздух вредных веществ в виде паров, газов, избыточного тепла, применяется вытяжная вентиляция. Для улавливания вредностей на месте их образования устанавливаются местные отсосы, с помощью которых удаляется 60-70% тепла выделяемого плитой.

Во избежание попадания неприятных запахов из кухни в обеденный зал и другие помещения, необходимо в воздухообмене кухни и раздаточной предусмотреть преобладание вытяжки над приточкой.

Водоснабжение предприятий общественного питания.

Водоснабжение предприятий общественного питания осуществляется путем присоединения их к местной сети центрального водопровода с устройством внутренней проводки холодного и горячего водоснабжения. При отсутствии центрального водопровода оборудуют местный водопровод, а в качестве источника водоснабжения используют глубокий шахтный колодец (15-30м) или, что ещё лучше, артезианскую скважину. Сеть хозяйственно-питьевого водоснабжения нельзя соединять с сетью, подводящей воду для технических целей.

Предприятия общественного питания должны быть обеспечены водой из расчета 12л на одно блюдо. Следует также учитывать потребность в воде для других производственно хозяйственных нужд, в частности противопожарных.

Санитарные требования к очистке предприятий.

Важное санитарное и антиэпидемиологическое значение имеет своевременная и правильно организованная очистка предприятий общественного питания от различных нечистот, которая осуществляется с помощью очистных сооружений. Жидкие отбросы удаляют двумя путями.

1) специальным пневматическим ассенизационным транспортом за пределы населенного пункта.

2) по трубам (сплавная система) – канализация

На предприятиях общественного питания помимо канализации, необходимо предусматривать систему сбора и удаления плотных отбросов и отходов. Для сбора таких отходов рекомендуется устанавливать педальные ведра или небольшие бачки с плотно закрывающейся крышкой. Хранить отбросы и отходы в производственных помещениях разрешается не более 4-7 часов.

На территории предприятия должны быть предусмотрены герметичные сборники, лучше контейнерного типа, отдельно для пищевых отходов и мусора. Все отбросы надо регулярно вывозить, летом ежедневно, зимой через день. Для хранения пищевых отходов, предназначенных для корма скота, целесообразно оборудовать специальные камеры, охлаждаемые до температуры 2 градуса и имеющие отдельный вход.

Для сбора отходов можно использовать металлические мусороприемники небольшой емкости (80-100л). Мусороприемники необходимо регулярно очищать и дезинфицировать 10%-ным раствором хлорной извести. Устанавливать их следует на расстоянии не менее 25 м от основного производства.

Реклама.

Реклама играет большую роль в деятельности предприятия общественного питания, предоставляя потребителю об изделиях или услугах, помогая клиенту предпочесть данный бар всем остальным. Основа рекламы – информация.

Основными мероприятиями по активизации и улучшению рекламной деятельности следует считать:

* выявление продукции, наиболее нуждающейся в рекламе;
* создание высокохудожественных, современных рекламно-графических средств;
* использование маркетинговых подходов к планированию выпуска рекламной продукции;
* различие производства рекламной продукции с учетом значимости и специфики товаров, сроков ее изготовления, поставленных целей;
* наиболее полное использование и стимулирование творческого потенциала специалистов, занимающихся рекламой;
* поиск новых форм рекламной продукции.

На смену изучению спроса пришло изучение потребностей, покупательских мотивов, использования доходов потребителями.

Важнейшим элементом привлекательности продукции общественного питания является уровень в сфере услуг.

***-3- Организация работы предприятия***

**Оперативное планирование.**

В ресторане, где ассортимент блюд очень большой, в меню в основном включаются заказные порционные блюда, поэтому заранее планировать количество выпущенных блюд трудно, но, учитывая прошедший опыт в ресторане можно планировать выпуск количества полуфабрикатов и сколько получать продуктов на день из складских помещений.

Оперативное планирование работы производства включает в себя следующие элементы:

* Составление планового меню на неделю, на его основе разработать план-меню, отражающего дневную производственную программу предприятия; составление и утверждение меню;
* Расчет потребности в продуктах для приготовления блюд, предусмотренных планом меню, и составление требования на сырье;
* Оформление требований накладной на отпуск продуктов из кладовой на производстве и получение сырья;
* Распределение сырья между цехами и определение заданий поварам в соответствии с планом меню.

Основным этапом оперативного планирования является составление плана-меню. План-меню составляется заведующим производством накануне планируемого дня (не позднее 15 ч) и утверждается директором предприятия.

В нем приводятся наименования, номера рецептур и количество блюд с указанием сроков приготовления их отдельными партиями с учетом потребительского спроса.

К основным факторам, которые необходимо учитывать при составлении меню. Относятся: примерный ассортимент выпускаемой продукции, рекомендованный для предприятий общественного питания в зависимости от типа и вида предоставляемого рациона, наличия сырья и его сезонность.

Утверждая план-меню, директор и заведующий производством несут ответственность за то, чтобы блюда, включаемые в меню, были в продаже в течении всего дня торговли предприятия.

На предприятиях общественного питания со свободным выбором блюд оперативное планирование начинается с составления плана-меню на один день в соответствии с товарооборотом.

#### -4- Материальная ответственность на предприятии

Перед руководством предприятия ставится задача по организации контроля за снабжением по объему и ассортименту в соответствии с заключенными договорами, соблюдение норматива и структуры товарных запасов, а также по нахождению путей снижения товарных потерь при хранении, транспортировке и отпуске, предупреждение возникновения недостач, растрат, хищений и т.д. В обеспечении сохранности товарно-материальных ценностей на предприятии решающее значение имеет четкая организация материальной ответственности по каждому материально-отвественному лицу (бригаде). Только в этом случае достигается практическая реализация принципа персональной ответственности каждого лица, а эта ответственность вытекает из договора о материальной ответственности. При нарушении этого принципа администрация предприятия не может предъявить обоснованный иск виновным.

Работник несет полную материальную ответственность, если занимаемая им должность или выполняемые работы непосредственно связаны с хранением, обработкой, продажей (отпуском) или применением в процессе производства переданных ему ценностей, и предприятием заключен с ним письменный договор о принятии на себя работником полной материальной ответственности за сохранность имущества и других ценностей, переданных ему для хранения. Имущество и другие ценности могут быть получены работником под отчет по доверенности или другим разовым документам.

Письменные договоры о полной материальной ответственности могут быть заключены предприятием с лицами (достигшими 18-летнего возраста), занимающими должности или выполняющими работы, непосредственно связанные с перечисленными выше функциями.

Договор о полной индивидуальной материальной ответственности должен содержать следующие положения:

А) работник должен своевременно сообщать администрации о всех обстоятельствах, угрожающих обеспечению сохранности ценностей, вести учет и представлять в установленном порядке соответствующие отчеты, участвовать в инвентаризации;

Б) администрация обязуется знакомить работника с законодательными актами, устанавливающими правила работы с материальными ценностями, проводить в установленном порядке инвентаризацию.

## **Общие основания и условия материальной ответственности работников.**

Работники несут материальную ответственность за вред, нанесенный предприятию, учреждению, организации вследствие нарушения возложенных на них трудовых обязанностей.

При возложении материальной ответственности права и законные интересы работников гарантируются путем установления ответственности только за прямой действительный вред, в пределах и порядке, предусмотренном законодательством, и при условии, когда такой вред причинен предприятию, учреждению, организации противоправными действиями (бездействием) работника. Эта ответственность, как правило, ограничивается определенной частью заработка работника и не должна превышать полного размера нанесенного вреда, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

При наличии указанных оснований и условий материальная ответственность может быть возложена независимо от привлечения работника к дисциплинарной, административной или уголовной ответственности.

На работников не может быть возложена ответственность за вред, который относится к категории нормального производственно-хозяйственного риска, а также за неполученные предприятием, учреждением, организацией доходы и за вред, причиненный работником, который перебывал в положении крайней необходимости.

Работник, который нанес вред, может добровольно покрыть его полностью или частично. При согласии владельца или уполномоченного ним органа работник может передать для покрытия нанесенного вреда равноценное имущество или исправить поврежденное.

**Обязанности владельца или уполномоченного ним органа работников по сохранению имущества**

Владелец или уполномоченный ним орган обязан создать работникам условия, необходимые для нормальной работы и обеспечения полного сохранения порученного им имущества.

Работники обязаны бережливо относиться к имуществу предприятия, учреждения, организации и осуществлять мероприятий по предотвращению вреда.

# **Материальная ответственность в пределах среднего месячного заработка**.

За вред, причиненный предприятию, учреждению, организации при выполнении трудовых обязанностей, работники, по вине которых нанесен вред, несут материальную ответственность в размере прямого действительного вреда, но не больше своего среднего месячного заработка

Материальная ответственность более среднего месячного заработка допускается только в случаях, в определенных законодательством.

# **Случаи ограниченной материальной ответственности работников.**

В соответствии с законодательством ограниченную материальную ответственность несут:

1) работники - за порчу или уничтожение из за халатности материалов, полуфабрикатов, изделий (продукции), в том числе при их изготовлении, - в размере нанесенного по их вине вреда, но не больше своего среднего месячного заработка. В таком же размере работники несут материальную ответственность за порчу или уничтожение из зи халатности инструментов, измерительных устройств, специальной одежды и иных предметов, данных предприятием, учреждением, организацией работнику в пользование;

2) руководители предприятий, учреждений, организаций и их заместители, а также руководители структурных подразделений на предприятиях, в учреждениях, организациях и их заместители - в размере нанесенного по их вине вреда, но не больше своего среднего месячного заработка, если вред предприятию, учреждению, организации нанесен лишними денежными выплатами, неправильной постановкой учета и хранения материальных или денежных ценностей, неприменением необходимых мероприятий по предотвращению простоев, выпуска недоброкачественной продукции, разворовывания, уничтожения и порчи материальных или денежных ценностей.

# **Случаи полной материальной ответственности.**

В соответствии с законодательством работники несут материальную ответственность в полном размере вреда, нанесенного по их вине предприятию, учреждению, организации, в случаях, когда:

1) между работником и предприятием, учреждением, организацией в соответствии со статьей 135-1 этого Кодекса заключен письменный договор о взятии на себя работником полной материальной ответственности за не обеспечение сохранности имущества и иных ценностей, переданных ему для хранения или для других целей;

2) имущество и другие ценности были получены работником под отчет по разовой доверенности по другим разовым документам;

3) вред нанесен действиями работника, которые имеют признаки действий, преследуемых в уголовном порядке;

4) вред нанесен работником, который был в нетрезвом состоянии;

5) вред нанесен недостачей, умышленным уничтожением или умышленной порчей материалов, полуфабрикатов, изделий (продукции), в том числе при их изготовлении, а также инструментов, измерительных устройств, специальной одежды и иных предметов, данных предприятием, учреждением, организацией работнику в пользование;

6) в соответствии с законодательством на работника возложена полная материальная ответственность за вред, причиненный предприятию, учреждению, организации при выполнении трудовых обязанностей;

7) вред нанесен не при выполнении трудовых обязанностей;

8) служебное лицо, виновно в незаконном увольнении или переведении работника на другую работу.

# **Письменные договора о полной материальной ответственности.**

Письменные договора о полной материальной ответственности могут быть заключены предприятием, учреждением, организацией с работниками (достигшим восемнадцатилетнего возраста), которые занимают должности или выполняют работы, непосредственно связанные с хранением, обработкой, продажей (отпуском), перевозкой или применением в процессе производства переданных ему ценностей.

**-5- Торгово - технический процесс работы предприятия и соблюдение безопасности условий труда.**

**Инструкция по охране труда для повара**

1. Общие требования безопасности.
   1. К работе в качестве повара допускаются мужчины и женщины, достигшие возраста 18 лет и обученные по специальности.
   2. На рабочем месте работник получает первичный инструктаж по безопасности труда и проходит: стажировку; обучение устройству и правилам эксплуатации используемого оборудования; санитарно-гигиеническую подготовку; проверку знаний по электробезопасности (при использовании оборудования, работающего от электрической сети), теоретических знаний и приобретенных навыков безопасных способов работы.
   3. Во время работы работник проходит:

-обучение безопасности труда по действующему оборудованию каждые 2 года, а по новому оборудованию – по мере его поступления на место работу, но до момента пуска этого оборудования в эксплуатацию; - проверку знаний безопасности труда (на работах с повышенной опасностью) – ежегодно; - осмотр открытых поверхностей тела на наличие гнойничковых и др. кожных заболеваний – ежедневно перед началом смены; - проверку знаний по электробезопасности (при использовании оборудования, работающего от электрической сети) – ежегодно; - проверку санитарно-гигиенических знаний – один раз в год;  периодический медицинский осмотр;

Повторный инструктаж по безопасности труда на рабочем месте работник должен проходить один раз в 3 месяца.

* 1. Во время работы на работника могут воздействовать опасные и вредные производственные факторы (повышенная подвижность воздуха; повышенное значение напряжения в электрической цепи; повышенный уровень статического электричества; острые кромки, заусенцы и шероховатость на поверхности инструмента, оборудования, инвентаря, товаров и тары; нервно-психологические нагрузки; физические перегрузки; пониженная температура поверхностей оборудования, продукции; повышенная температура поверхностей оборудования; повышенный уровень электромагнитных излучений).

**1.5** Работник должен быть обеспечен санитарной одеждой, средствами индивидуальной защиты и санпринадлежностями. Рекомендуемые нормы бесплатной выдачи специальной одежды, специальной обуви и других средств индивидуальной защиты:

 куртка белая хлопчатобумажная – на 4 месяца;

 шапочка белая хлопчатобумажная – на 4 месяца;

 фартук белый хлопчатобумажный – на 4 месяца;

 полотенце – на 4 месяца;

 рукавицы хлопчатобумажные – 1 месяц.

 Для предупреждения и предотвращения распространения желудочно-кишечных, паразитарных и др. заболеваний работник обязан: коротко стричь ногти; тщательно мыть руки с мылом перед началом работы, после каждого перерыва в работе и соприкосновении с загрязненными предметами, а так же после посещения туалета (желательно дезинфицирующим).

При изготовлении блюд, кулинарных изделий не допускается носить ювелирные изделия, покрывать ногти лаком.

**2.** Требования безопасности перед началом работы.

**2.2** Подготовить рабочее место для безопасной работы и проверить:

 наличие воды в водопроводной сети, исправность и сроки клеймения манометров, отсутствие подтеканий оборудования;

 исправность электрооборудования и другого оборудования;

 работу местной вытяжной вентиляции.

**3** Требования безопасности во время работы.

**3.1** Для предотвращения попадания в воздух производственных помещений вредных веществ следует:

 соблюдать технологические процессы приготовления кулинарной продукции;

 операции по просеиванию муки, крахмала и др. производить на специально оборудованных рабочих местах.

**3.2** Загрузку (выгрузку) продуктов в СВЧ-печь производить после соответствующего сигнала о ее готовности к работе. Тепловую обработку продуктов производить в посуде, предназначенной для этой цели. Не включать аппарат СВЧ при открытой задней панели и дверце рабочей камеры. Открывать дверцу рабочей камеры следует после отключения нагрева.

**3.3** Варку продуктов производить с закрытыми крышками.

**3.4** При использовании оборудования использовать меры предосторожности, указанные в документации к этому оборудованию.

**3.5** Для предотвращения неблагоприятного влияния инфракрасного излучения на организм работник обязан:

 максимально заполнять посудой рабочую поверхность плит, своевременно выключать секции электроплит или переключать их на меньшую мощность;

 не допускать включения электроконфорок на максимальную и среднюю мощность без загрузки.

**3.6** Не допускать попадания жидкости на нагретые конфорки электроплит, наплитную посуду заполнять не более чем на 80% объема.

**3.7** Не превышать давление и температуру в тепловых аппаратах выше пределов, указанных в инструкциях по эксплуатации.

**3.8** Следить за наличием тяги в камере сгорания газоиспользующей установки и показаниями манометров при эксплуатации оборудования, работающего под давлением.

**3.9** Располагаться на безопасном расстоянии при открытии дверцы камеры пароварочного аппарата в целях предохранения от ожога.

**3.10** Включать конвейерную печь для жарки полуфабрикатов из мяса только при включенной и исправно работающей вентиляции.

**3.11** Устанавливать и снимать противни с полуфабрикатами, открывать боковые дверцы печи только после полной остановки конвейера.

**3.12** Ставить котлы и другую кухонную посуду на плиту, имеющую ровную поверхность, бортики и ограждающие поручни.

**3.13** Укладывать полуфабрикаты на разогретые сковороды и противни движением «от себя4, передвигать посуду на поверхности плиты осторожно, без рывков и больших усилий, открывать крышки наплитной посуды с горячей пищей осторожно, движением «на себя».

**3.14** Не пользоваться наплитными котлами, кастрюлями и другой кухонной посудой, имеющей деформированные дно или края, непрочно закрепленные ручки или без ручек.

**3.15** Перед переноской наплитного котла с горячей пищей предварительно убедиться в отсутствии посторонних предметов и скользкости пола на всем пути транспортирования.

**3.16** Предупредить о предстоящем перемещении котла стоящих рядом работников.

**3.17** Снимать с плиты котел с горячей пищей без рывков, соблюдая осторожность, вдвоем, используя сухие полотенца или рукавицы. Крышка котла должна быть снята.

**3.18** При перемещении котла с горячей пищей не допускается:

 заполнять его более чем на 3/4 емкости;

 прижимать котел к себе;

 держать в руках нож или другой инструмент.

**3.19** При перевозке котлов с пищей пользоваться исправными тележками с подъемной платформой, передвигать тележки, передвижные стеллажи в направлении «от себя».

**3.20** Пользоваться специальными инвентарными подставками при установке противней, котлов и других емкостей для хранения пищи.

**3.21** Производить нарезку репчатого лука в вытяжном шкафу.

**3.22** В зависимости от вида и консистенции нарезаемого продукта пользоваться разными ножами поварской тройки, а при фигурной нарезке овощей применять специальные карбовочные ножи.

**3.23** При работе на раздаче необходимо:

 производить комплектацию обедов на подносах при минимальной скорости перемещения ленты конвейера;

 следить за наличием и уровнем воды в ванне электромармита для вторых блюд, не допускать ее сильного кипения;

 производить выемку противней из мармитниц осторожно, без рывков и больших усилий;

 включать термостат в электрическую сеть только при наличии жидкости в загрузочной ванне;

 сливать воду из кипятильника только в посуду, установленную на подставке у крана.

**3.24** Для предотвращения аварийных ситуаций в случае неисправности приборов безопасности, регулирования и автоматики необходимо выключить оборудование и отсоединить его от электрической сети.

**4** Требования безопасности в аварийных ситуациях.

**4.1** Привести в порядок свое рабочее место, выкинуть мусор.

**4.2** Немедленно отключить оборудование, работающее под давлением, при срабатывании предохранительного клапана, парении и подтекании воды.

**5.** Требования безопасности по окончании работы.

**4.3** Отключить немедленно оборудование, работающее под давлением.

**4.4** Не охлаждать нагретую поверхность плиты, сковороды и другого теплового оборудования водой.

**4.5** Перед отключением от электрической сети предварительно выключить все конфорки и шкаф электроплиты.

### **Инструкция по охране труда для бармена**

**1.** Общие требования безопасности. **1.1** К работе в качестве бармена допускаются мужчины и женщины достигшие возраста 18 лет. **1.2** На рабочем месте работник получает первичный инструктаж по безопасности труда и проходит: стажировку; обучение устройству и правилам эксплуатации используемого оборудования; санитарно-гигиеническую подготовку; проверку знаний по электробезопасности (при использовании оборудования, работающего от электрической сети), теоретических знаний и приобретенных навыков безопасных способов работы. **1.3** Во время работы работник проходит:

 обучение безопасности труда по действующему оборудованию каждые 2 года, а по новому оборудованию – по мере его поступления на место работу, но до момента пуска этого оборудования в эксплуатацию;

 проверку знаний безопасности труда (на работах с повышенной опасностью) – ежегодно;

 осмотр открытых поверхностей тела на наличие гнойничковых и др. кожных заболеваний – ежедневно перед началом смены;

 проверку знаний по электробезопасности (при использовании оборудования, работающего от электрической сети) – ежегодно;

 проверку санитарно-гигиенических знаний – один раз в год;

 периодический медицинский осмотр;

Повторный инструктаж по безопасности труда на рабочем месте работник должен проходить один раз в 3 месяца.

**1.4** Во время работы на работника могут воздействовать опасные и вредные производственные факторы (повышенная подвижность воздуха; повышенное значение напряжения в электрической цепи; повышенный уровень статического электричества; острые кромки, заусенцы и шероховатость на поверхности инструмента, оборудования, инвентаря, товаров и тары; нервно-психологические нагрузки; физические перегрузки; пониженная температура поверхностей оборудования, продукции; повышенная температура поверхностей оборудования; повышенный уровень электромагнитных излучений).

 Работник должен быть обеспечен санитарной одеждой, средствами индивидуальной защиты и санпринадлежностями.

 Для предупреждения и предотвращения распространения желудочно-кишечных, паразитарных и др. заболеваний работник обязан: коротко стричь ногти; тщательно мыть руки с мылом перед началом работы, после каждого перерыва в работе и соприкосновении с загрязненными предметами, а так же после посещения туалета (желательно дезинфицирующим).

**2.** Требования безопасности перед началом работы. **2.2** Подготовить рабочее место для безопасной работы и проверить:

 наличие воды в водопроводной сети, исправность и сроки клеймения манометров, отсутствие подтеканий оборудования;

 исправность электрооборудования и другого оборудования.

**3** Требования безопасности во время работы.

**3.1** Загрузку (выгрузку) продуктов в СВЧ-печь производить после соответствующего сигнала о ее готовности к работе. Тепловую обработку продуктов производить в посуде, предназначенной для этой цели. Не включать аппарат СВЧ при открытой задней панели и дверце рабочей камеры. Открывать дверцу рабочей камеры следует после отключения нагрева. **3.2** Варку продуктов производить с закрытыми крышками. **3.3** При использовании оборудования использовать меры предосторожности, указанные в документации к этому оборудованию. **3.4** Для предотвращения аварийных ситуаций в случае неисправности приборов безопасности, регулирования и автоматики необходимо выключить оборудование и отсоединить его от электрической сети. **4** Требования безопасности по окончании работы. Привести в порядок свое рабочее место, выкинуть мусор. **5** Требования безопасности в аварийных ситуациях. Отключить немедленно оборудование, работающее под давлением. Наружные поверхности оборудования протереть тканью.

### **Инструкция по охране труда для официанта**

**1.** Общие требования безопасности. **1.1** К работе в качестве официанта допускаются мужчины и женщины, достигшие возраста 18 лет и обученные по специальности. **1.2** На рабочем месте работник получает первичный инструктаж по безопасности труда и проходит: стажировку; обучение устройству и правилам эксплуатации используемого оборудования; санитарно-гигиеническую подготовку; проверку знаний по электробезопасности (при использовании оборудования, работающего от электрической сети), теоретических знаний и приобретенных навыков безопасных способов работы. **1.3** Во время работы работник проходит:

 обучение безопасности труда по действующему оборудованию каждые 2 года, а по новому оборудованию – по мере его поступления на место работу, но до момента пуска этого оборудования в эксплуатацию;

 проверку знаний безопасности труда (на работах с повышенной опасностью) – ежегодно;

 осмотр открытых поверхностей тела на наличие гнойничковых и др. кожных заболеваний – ежедневно перед началом смены;

 проверку знаний по электробезопасности (при использовании оборудования, работающего от электрической сети) – ежегодно;

 проверку санитарно-гигиенических знаний – один раз в год;

 периодический медицинский осмотр;

Повторный инструктаж по безопасности труда на рабочем месте работник должен проходить один раз в 3 месяца.

**1.4** Во время работы на работника могут воздействовать опасные и вредные производственные факторы (повышенная подвижность воздуха; повышенное значение напряжения в электрической цепи; повышенный уровень статического электричества; острые кромки, заусенцы и шероховатость на поверхности инструмента, оборудования, инвентаря, товаров и тары; нервно-психологические нагрузки; физические перегрузки; пониженная температура поверхностей оборудования, продукции; повышенная температура поверхностей оборудования; повышенный уровень электромагнитных излучений).

**1.5** Работник должен быть обеспечен санитарной одеждой, средствами индивидуальной защиты и санпринадлежностями. Рекомендуемые нормы бесплатной выдачи специальной одежды, специальной обуви и других средств индивидуальной защиты:

 куртка белая хлопчатобумажная – на 4 месяца;

 шапочка белая хлопчатобумажная – на 4 месяца;

 Фартук белый хлопчатобумажный – на 4 месяца;

 полотенце – на 4 месяца;

 рукавицы хлопчатобумажные – 1 месяц.

 Для предупреждения и предотвращения распространения желудочно-кишечных, паразитарных и др. заболеваний работник обязан: коротко стричь ногти; тщательно мыть руки с мылом перед началом работы, после каждого перерыва в работе и соприкосновении с загрязненными предметами, а так же после посещения туалета (желательно дезинфицирующим).

**2.** Требования безопасности перед началом работы.

**2.1** Осмотреть рабочую зону и обеспечить наличие свободных проходов в обеденном зале и возле раздачи. **2.2** Проверить внешним осмотром:

 отсутствие внешних повреждений льдогенератора;

 состояние поверхности пола на всем рабочем маршруте;

 при наличии скользкости пола потребовать его уборки;

 целостность фарфоро-фаянсовой и стеклянной посуды;

 исправность тележки для официантов.

1. Требования безопасности во время работы. **3.1.** Соблюдать осторожность при получении и подаче блюд, движении с ними в дверях и проходах. **3.2.** Устанавливать блюда на поднос в один ряд. Подавать десерт, мелкие (штучные) заказы и т. п. на облегченных подносах. **3.3.** Не переносить в руках ножи и вилки. **3.4.** При открывании бутылок пользоваться штопором, ключом. Открывая бутылки с газированными винами накрывать салфеткой горлышко бутылки. **3.5.** Содержать свое рабочее место в чистоте, не загромождать его посудой и кулинарной продукцией.

**4.** Требования безопасности по окончании работы. **4.1.** Отсортировать битую посуду и сдать ее в инвентарную.. **4.2.** Установить тележку для официанта на специально отведенное место.

### **Положение об организации работы по охране труда на рабочих местах**

**I.** Общие положения.

**1.** Управление охраной труда на рабочих местах осуществляет предприниматель. Для организации работы по охране труда предприниматель при необходимости назначает ответственных лиц из числа работников, заключивших с ним трудовое соглашение (контракт и т.д.).

**2.** Ответственные лица подчиняются непосредственно предпринимателю.

**3.** Предприниматель осуществляет управление и организацию мероприятий по охране труда на рабочих местах во взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти и органом исполнительной власти соответствующего субъекта Российской Федерации в области охраны труда, органами государственного надзора и контроля за соблюдением требований охраны труда и органами общественного контроля.

**4.** Предприниматель, ответственные лица по охране труда и наемные работники в своей деятельности руководствуются законами и иными нормативными правовыми актами об охране труда Российской Федерации и соответствующего субъекта Российской Федерации.

**II.** Основные задачи организации работы по охране труда на рабочих местах.

**5.** Основными задачами проводимой работы по охране труда являются:

**5.1.** Организация работы по обеспечению выполнения работниками требований охраны труда.

**5.2.** Контроль за соблюдением работниками законов и иных нормативных правовых актов об охране труда, инструкций по охране труда.

**5.3.** Организация профилактической работы по предупреждению производственного травматизма, профессиональных заболеваний и заболеваний, обусловленных производственными факторами, а также работы по улучшению условий труда.

**5.4.** Информирование и консультирование работников организации о вопросам охраны труда.

**5.5.** Изучение и распространение передового опыта по охране труда, пропаганда вопросов охраны труда.

**III.** Функции предпринимателя (ответственных лиц по охране труда) при проведении работы по охране труда на рабочих местах.

**6.** Для выполнения поставленных задач по организации работы на предпринимателя (ответственное лицо) возлагаются следующие функции:

**6.1.** Учет и анализ состояния и причин производственного травматизма, профессиональных заболеваний и заболеваний, обусловленных производственными факторами.

**6.3.** Проведение совместно проверок, обследований технического состояния зданий, сооружений, оборудования, машин и механизмов, приспособлений, средств коллективной и индивидуальной защиты работников, состояния санитарно - технических устройств, работы вентиляционных систем на соответствие требованиям охраны труда.

**6.4.** Участие в работе комиссий по приемке в эксплуатацию законченных строительством или реконструированных объектов производственного назначения, а также в работе комиссий по приемке из ремонта установок, агрегатов, станков и другого оборудования в части соблюдения требований охраны труда.

**6.5.** Разработка планов, программ по улучшению условий и охраны труда, предупреждению производственного травматизма, профессиональных заболеваний, заболеваний, обусловленных производственными факторами.

**6.6.** Организация расследования несчастных случаев на производстве в соответствии с действующим законодательством; участие в работе комиссии по расследованию несчастного случая; оформление и хранение документов, касающихся требований охраны труда (актов и других документов по расследованию несчастных случаев на производстве, протоколов измерений параметров опасных и вредных производственных факторов, оценки оборудования по фактору травмобезопасности, материалов аттестации рабочих мест по условиям труда, сертификации работ по охране труда и др.), в соответствии с установленными сроками.

**6.7.** Составление отчетности по охране и условиям труда по формам, установленным Госкомстатом России, органами местного самоуправления и контроля.

**6.8.** Разработка программ обучения по охране труда работников; проведение вводного инструктажа по охране труда со всеми лицами, поступающими на работу (в том числе временно), командированными.

**6.9.** Организация своевременного обучения по охране труда работников и проверка знаний требований охраны труда.

**6.10.** Разработка перечня профессий и видов работ, на которые должны быть разработаны инструкции по охране труда.

**6.11.** Обеспечение работников правилами, нормами, инструкциями по охране труда, наглядными пособиями и учебными материалами по охране труда.

**6.12.** Ведение пропаганды по вопросам охраны труда с использованием для этих целей наглядной агитации.

**6.13.** Доведение до сведения работников действующих законов и иных нормативных правовых актов об охране труда Российской Федерации и соответствующего субъекта Российской Федерации.

**6.14.** Осуществление контроля за:

 соблюдением работниками требований законов и иных нормативных правовых актов об охране труда Российской Федерации и соответствующего субъекта Российской Федерации, других локальных нормативных правовых актов;

 обеспечением и правильным применением средств индивидуальной и коллективной защиты;

 выполнением мероприятий, предусмотренных программами, планами по улучшению условий и охраны труда, а также за принятием мер по устранению причин, вызвавших несчастный случай на рабочем месте, выполнением предписаний органов государственного надзора и контроля за соблюдением требований охраны труда, других мероприятий по созданию безопасных условий труда;

 наличием на рабочих местах инструкций по охране труда для работников согласно перечню профессий и видов работ, на которые должны быть разработаны инструкции по охране труда, своевременным их пересмотром;

 своевременным проведением соответствующими службами необходимых испытаний и технических освидетельствований оборудования, машин и механизмов;

 эффективностью работы аспирационных и вентиляционных систем;

 состоянием предохранительных приспособлений и защитных устройств;

 своевременным проведением обучения по охране труда, проверки знаний требований охраны труда и всех видов инструктажа по охране труда;

 организацией хранения, выдачи, стирки, химической чистки, сушки, обеспыливания, обезжиривания и ремонта специальной одежды, специальной обуви и других средств индивидуальной и коллективной защиты;

 санитарно - гигиеническим состоянием производственных и вспомогательных помещений;

 организацией рабочих мест в соответствии с требованиями охраны труда;

 своевременным и правильным предоставлением работникам компенсаций за тяжелую работу и работу с вредными или опасными условиями труда, бесплатной выдачей лечебно - профилактического питания, молока и других равноценных пищевых продуктов;

 использованием труда женщин и лиц моложе 18 лет в соответствии с законодательством.

Типовые правила пожарной безопасности

1. Настоящие правила обязательны для всех предприятий торговли, расположенных на территории РФ, независимо от их ведомственной принадлежности.
2. Каждый работающий на предприятии торговли, независимо от занимаемой должности обязан знать и строго соблюдать установленные правила пожарной безопасности.
3. Ответственность за пожарную безопасность предприятия торговли возлагается персонально на руководителей этими объектами.
4. Руководители предприятий торговли, а также должностные лица, ответственные за пожарную безопасность складских помещений и зданий обязаны:

* Знать и точно выполнять правила пожарной безопасности и осуществлять контроль за их выполнением;
* Следить за строгим соблюдением установленного противопожарного режима лицами, работающими на объекте, а также посетителями торговых учреждений и предприятий;
* Не допускать к работе лиц не прошедших инструктажа о соблюдении мер пожарной безопасности;
* Обеспечить исправное содержание и постоянную готовность к действию имеющихся средств пожаротушения, а также средств пожарной связи;
* При возникновении пожара по прибытии пожарной команды принимать меры к его ликвидации;
* Следить за исправностью приборов отопления, электроустановок и электропроводки, принимать меры к устранению нарушений, которые могут привести к возникновению пожара.

1. Все рабочие и служащие должны быть проинструктированы о соблюдении мер пожарной безопасности, ознакомлены со способами вызова пожарной команды и должны уметь практически имеющиеся на объекте средства пожаротушения для ликвидации пожара.
2. Проведение противопожарного инструктажа рабочих и служащих возлагается на руководителей торговых предприятий, а также на должностных лиц, ответственных за пожарную безопасность помещений торговых учреждений.
3. Противопожарный инструктаж должен быть кратким, четким и должен ознакомить вновь поступающих рабочих и служащих.
4. По окончании рабочего дня руководители учреждений или ответственные за пожарную безопасность лица должны тщательно осмотреть закрываемое помещение и устранить все имеющиеся режимные нарушения.

**Источники снабжения**

К организации и продовольственному снабжению предприятия предъявляются следующие требования: обеспечение широкого ассортимента товаров в достаточном количестве и надлежащего качества в течении года; своевременность и ритмичность завоза товаров; оптимальный выбор поставщиков и своевременное заключение с ними договоров на поставку товаров.

Для эффективной и ритмичной работы предприятия необходимо организовать завоз товаров из разных источников.

Одним из источников являются предприятия-изготовители продовольственных товаров различных форм собственности: государственные предприятия, акционерные общества, объединения, частные фирмы, изготавливающие продукты питания.

Большой вклад в организацию продуктового снабжения вносят производители сельскохозяйственной продукции: колхозы, совхозы, фермерские хозяйства, частники.

Часто экспедиторы закупают продукцию на рынках, оптовых рынках, в магазинах.

Многие виды продуктов поступают в предприятия через посредников – оптовые базы:

* Оптовые базы и холодильники, снабжающие мясом, маслом, рыбными и гастрономическими продуктами;
* Оптовые базы, снабжающие бакалейной продукцией;
* Оптовые плодоовощные базы.

**Оптовые базы**  закупают товары у предприятий-изготовителей для последующей продажи розничным торговым предприятиям и предприятиям общественного питания.

**Выходные базы** размещаются непосредственно на предприятии-изготовителе. Их функция – организация процесса товародвижения из пунктов производства в пункты потребления.

**Торгово-закупочные базы** располагаются в районах, где много предприятий-изготовителей накапливают товары для продажи их в места потребления.

**Торговые базы** находятся в местах потребления. Они закупают товары у изготовителей, выходных и торгово-закупочных баз и других посредников и продают их розничным предприятиям и предприятиям питания.

**Приемка продовольственных товаров.**

Приемка товаров в предприятии питания является важной составной частью технологического процесса. Приемку проводят в два этапа.

Продукты получают по количеству и по качеству. Первый этап – предварительный. Приемка продуктов по количеству производится по товарно-транспортным накладным, счетам-фактурам, путем пересчета тарных мест, взвешивании. Если товар поступил в исправной таре, кроме проверки веса брутто предприятие имеет право потребовать вскрытия тары и проверки веса нетто. Второй этап – окончательная приемка. Масса нетто и количество товарных единиц проверяют одновременно со вскрытием тары. Масса тары проверяется одновременно с приемкой товара.

При обнаружении недостачи составляется односторонний акт о выявленной недостаче, этот товар хранится отдельно, обеспечивается его сохранность и вызывается поставщик. После окончательной приемки составляется акт в 3 экземплярах.

Одновременно с приемкой товаров по количеству товар принимается также и по качеству.

Приемка товаров по качеству производится органолептически (по виду, цвету, запаху, вкусу). При этом проверяют соответствие стандартам, ТУ. К транспортным документам прикладываются сертификаты или удостоверения качества.

В соответствии с законом «О защите прав потребителей» и санитарными нормами и правилами товар должен быть безопасным для здоровья потребителей. Запрещается принимать:

* Мясо всех видов сельскохозяйственных животных без клейма и ветеринарного свидетельства;
* Сельскохозяйственную птицу и яйца без ветеринарного свидетельства, а также из неблагополучных по сальмонеллезу хозяйств;
* Консервы с нарушением герметичности, бомбажем;
* Овощи и плоды с признаками гнили;
* Грибы соленые, маринованные, сушеные без наличия качественного удостоверения.

Для обеспечения бесперебойной работы производств реализации продукции в достаточном ассортименте с учетом спроса потребителей необходимы товарные запасы.

Товарные запасы должны быть минимальными, но достаточными для ритмичной работы предприятия.

Для ночного клуба рекомендуются следующие нормы товарных запасов при нормальных условиях хранения:

* Нескоропортящиеся продукты (мука, сахар, крупа) – 8-10дней
* Скоропортящиеся продукты (мясо, Рыба, птица) – 2-5дней
* Запасы хлеба молока не должны превышать однодневную реализацию.

Сверхнормативные запасы увеличивают потери, усложняют учет, загромождают складские помещения, при этом ухудшаются условия хранения.

**-6- Производственная программа и товарооборот.**

**Структура сырья и товаров в ценах поставщика за январь 2003г.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п\п** | **Наименование продукции** | **Единица измере-ния** | **Количе-ство** | **Цена постав-щика за единицу товара** | **Стоимость товаров в ценах поставщиков** |
| **1.** | Мясо и мясопродукты, в т.ч. мясные п\ф, субпродукты |  |  |  |  |
| 1 | Говядина п/ф | кг | 25 | 65,00 | 1625,00 |
| 2 | Свинина п/ф | кг | 20 | 80,00 | 1600,00 |
| 3 | Бройлер. цыплята | кг | 22 | 45,00 | 990,00 |
| 4 | Ветчина | кг | 12 | 85,00 | 1020,00 |
| 5 | Вырезка говяжья | кг | 20 | 120,00 | 2400,00 |
| 6 | Вырезка свиная | кг | 16 | 115,00 | 1840,00 |
| 7 | Карбонат копченый | кг | 5,7 | 130,00 | 741,00 |
| 8 | Колбаса сырокопчен. | кг | 5,2 | 175,00 | 910,00 |
| 9 | Корейка свиная | кг | 22 | 85,00 | 1870,00 |
| 10 | Корейка ягненка | кг | 5,2 | 350,00 | 1820,00 |
| 11 | Крылышки куриные | кг | 5 | 42,00 | 210,00 |
| 12 | Окорочка куриные | кг | 39 | 40,00 | 1560,00 |
| 13 | Печень куриная | кг | 5,5 | 41,00 | 225,5 |
| 14 | П/ф для отбивной | кг | 55 | 100,00 | 5500,00 |
| 15 | Сосиски | пач. 400г | 15 | 23,00 | 345,00 |
| 16 | Филе кур | кг | 29 | 70,00 | 2030,00 |
| 17 | Язык говяжий | кг | 15 | 180,00 | 2700,00 |
| **2.** | Рыба и рыбопродукты, в т.ч. рыбные консервы |  |  |  |  |
| 1 | Балык осетровый | кг | 3,5 | 400,00 | 1400,00 |
| 2 | Икра лососевая | банка130г | 12 | 110,00 | 1320,00 |
| 3 | Кальмары св/м | кг | 22 | 70,00 | 1540,00 |
| 4 | Крабовое мясо | пач. 200г | 28 | 19,00 | 532,00 |
| 5 | Крабы в с/с | банка100г | 11 | 200,00 | 2200,00 |
| 6 | Креветки в с/с | банка200г | 22 | 103,00 | 2266,00 |
| 7 | Креветки св/м | кг | 2,5 | 90,00 | 225,00 |
| 8 | Лосось консервир. | банка130г | 10 | 22,00 | 220,00 |
| 9 | Мидии в с/с | банка200г | 17 | 105,00 | 1785,00 |
| 10 | Мидии св/м | кг | 1,2 | 200,00 | 240,00 |
| 11 | Мидии Киви гигант | кг | 2 | 220,00 | 440,00 |
| 12 | Осьминог копченый | банка200г | 3 | 98,00 | 294,00 |
| 13 | Раковые шейки | банка200г | 15 | 110,00 | 1650,00 |
| 14 | Семга сл/сол | кг | 5,5 | 280,00 | 1540,00 |
| 15 | Филе осетровых | кг | 26 | 250,00 | 6500,00 |
| 16 | Филе семги | кг | 21 | 220,00 | 4620,00 |
| 17 | Филе сельди | кг | 4,0 | 40,00 | 160,00 |
| 18 | Филе судака | кг | 10 | 50,00 | 500,00 |
| 19 | Филе щуки | кг | 12 | 45,00 | 540,00 |
| 20 | Форель радужная | кг | 5 | 170,00 | 850,00 |
| **3.** | Овощи и картофель  и другие продукты. |  |  |  |  |
| 1 | Мука | кг | 14 | 5,00 | 70,00 |
| 2 | Яйцо | шт | 200 | 1,50 | 300,00 |
| 3 | Картофель | кг | 250 | 10,00 | 2500,00 |
| 4 | Лук репчатый | кг | 34 | 10,00 | 340,00 |
| 5 | Шампиньоны свежие | кг | 18 | 80,00 | 1440,00 |
| 6 | Масло растительное | л | 26 | 30,00 | 780,00 |
| 7 | Масло сливочное | кг | 10 | 120,00 | 1200,00 |
| 8 | Сметана | кг | 14 | 30 | 420,00 |
| 9 | Морковь | кг | 8 | 10,00 | 80,00 |
| 10 | Сахар | кг | 18 | 14,00 | 252,00 |
| 11 | Ананас консерв. | банка340г | 12 | 25,00 | 300,00 |
| 12 | Грибы маринованные | банка460г | 15 | 40,00 | 600,00 |
| 13 | Зеленый горошек | банка260г | 21 | 17,00 | 357,00 |
| 14 | Зелень | кг | 5 | 150,00 | 750,00 |
| 15 | Капуста свежая | кг | 20 | 20,00 | 400,00 |
| 16 | Капуста брокколи | кг | 10 | 60,00 | 600,00 |
| 17 | Кетчуп | бут. 0,9л | 15 | 19,00 | 285,00 |
| 18 | Кукуруза консервир. | банка260г | 23 | 18,00 | 234,00 |
| 19 | Лимон | кг | 9 | 50,00 | 450,00 |
| 20 | Майонез | пач.250г | 109 | 11,00 | 1199,00 |
| 21 | Маслины | банка250г | 24 | 22,00 | 528,00 |
| 22 | Огурцы консервир. | банка860г | 20 | 35,00 | 700,00 |
| 23 | Огурцы свежие | кг | 35 | 60,00 | 2100,00 |
| 24 | Перец болгарский | кг | 7 | 80,00 | 560,00 |
| 25 | Орех грецкий | кг | 2 | 100,00 | 200,00 |
| 26 | Помидоры свежие | кг | 43 | 70,00 | 3010,00 |
| 27 | Рис | кг | 10 | 13 | 130,00 |
| 28 | Свекла | кг | 8 | 10,00 | 80,00 |
| 29 | Сыр | кг | 20 | 65,00 | 1300,00 |
| 30 | Томат-паста | банка850г | 20 | 17,00 | 340,00 |
| 31 | Фасоль консервиров. | банка260г | 14 | 18,00 | 252,00 |
| 32 | Цветная капуста | кг | 12 | 50,00 | 600,00 |
| 33 | Чернослив | кг | 3 | 150,00 | 450,00 |
| 34 | Яблоки | кг | 14 | 30,00 | 420,00 |
| 35 | Шоколад | пач. 100г | 45 | 11,00 | 495,00 |
| **4.** | Алкогольные напитки, прохладительные напитки. |  |  |  |  |
| 1 | Водка «Монополька» | бут. | 87 | 50,00 | 4350,00 |
| 2 | Водка «Русский стандарт» | бут. | 14 | 450,00 | 6300,00 |
| 3 | Виски | бут. | 3 | 725,00 | 2175,00 |
| 4 | Вермут «Мартини» | бут. | 7 | 350,00 | 2450,00 |
| 5 | Коньяк | бут. | 24 | 180,00 | 4320,00 |
| 6 | Текила | бут. | 5 | 1300,00 | 6500,00 |
| 7 | Вино «Каберне» | бут. | 18 | 105,00 | 1890,00 |
| 8 | Вино «Кадарка» | бут. | 24 | 105,00 | 2520,00 |
| 9 | Вино «Кахети» | бут. | 19 | 250,00 | 4750,00 |
| 10 | Вино «Шардоне» | бут. | 28 | 105,00 | 2940,00 |
| 11 | Пиво «Бавария» | бут. | 58 | 29,00 | 1682,00 |
| 12 | Пиво «Туборг» | бут. | 72 | 29,00 | 2088,00 |
| 13 | Сок в ассортименте | пачка | 204 | 23,00 | 4692,00 |
| 14 | Кока-кола, спрайт | бут. | 314 | 9,80 | 3077,00 |
| 15 | Чай «Липтон» | пачка | 5 | 103,00 | 515,00 |
| 16 | Кофе | кг | 2 | 750,00 | 1500,00 |
|  | Итого: |  |  |  | 131679,5 |

**Товарооборот и его состав.**

На закупочные цены сырья и товаров устанавливается наценка размером 90%.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | **Наименование** | **Сумма, руб**. | **Удельный вес в % к товарообороту** |
| 1 | Продажа продукции собственного производства | 187643,28 | 75% |
| 2 | Продажа покупных товаров | 62547,76 | 25% |
|  | Итого: | 250191,04 | 100% |

**Штатное расписание**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование должностей** | **Числен-**  **ность** | **Оклад (ставка)** | **Сумма окладов** |
| 1. | Административно-управленческий персонал: |  |  |  |
|  | директор | 1 | 5000,00 | 5000,00 |
|  | заместитель директора | 1 | 3500,00 | 3500,00 |
|  | главный бухгалтер | 1 | 25000,00 | 2500,00 |
|  | Итого: |  |  | 11000 |
| 2. | Работники производства: |  |  |  |
|  | зав. производством | 1 | 3000,00 | 3000,00 |
|  | повар-бригадир | 2 | 2000,00 | 4000,00 |
|  | повар | 2 | 1700,00 | 3400,00 |
|  | кухонный работник | 2 | 700,00 | 1400,00 |
|  | Итого: |  |  | 11800 |
| 3. | Работники зала: |  |  |  |
|  | кассир | 2 | 1000,00 | 2000,00 |
|  | официант | 2 | 500,00 | 1000,00 |
|  | бармен | 2 | 1200,00 | 2400,00 |
|  | администратор | 2 | 2000,00 | 4000,00 |
|  | уборщица | 2 | 600,00 | 1200,00 |
|  | Итого: |  |  | 10600 |
| 4. | Прочие рабочие: |  |  |  |
|  | ди-джей | 1 | 1000,00 | 1000,00 |
|  | охрана | 3 | 1000,00 | 3000,00 |
|  | бухгалтер | 1 | 2000,00 | 2000,00 |
|  | калькулятор | 1 | 1700,00 | 1700,00 |
|  | гардеробщица | 2 | 600,00 | 1200,00 |
|  | Итого: |  |  | 8900 |
|  | Всего: | 28 |  | 42300,00 |

**Трудовые показатели за январь 2003г.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Единица измерения** | **Сумма** |
| 1 | Товарооборот | Тыс.руб | 250,19 |
| 2 | Оборот по продукции собственного производства | Тыс.руб | 187,64 |
| 3 | Численность работников предприятия | Чел. | 28 |
| 4 | Численность работников производства | Чел. | 7 |
| 5 | Средняя выработка 1 раб. предприятия | Тыс.руб | 8,9 |
| 6 | Средняя выработка 1раб. производства | Тыс.руб | 26,8 |
| 7 | Фонд оплаты труда:  Сумма  В % к обороту | Тыс.руб.  % | 42,3  16,9% |
| 8 | Средняя месячная заработная плата 1 работника | Тыс.руб | 1,51 |

**Смета издержек производства и обращения за январь 2003г.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер статьи** | **Наименование статьи** | **Сумма тыс.руб.** | **В % к товаро-обороту** | **В % к итогу** |
| 1 | Транспортные расходы | 4,8 | 1,9 | 5,1 |
| 2 | Расходы на оплату труда | 42,3 | 16,9 | 44,5 |
| 3 | Отчисления на соц. нужды (35,6 %) | 15,1 | 6 | 15,9 |
| 4 | Расходы на содержание здания, помещения и оборудования | 3,0 | 1,2 | 3,1 |
| 5 | Амортизация основных средств | 1,0 | 0,4 | 1,0 |
| 6 | Расходы на ремонт основных средств | 2,2 | 0,9 | 2,4 |
| 7 | Износ санитарной одежды, столового белья, столовой посуды и приборов | 1,7 | 0,7 | 1,7 |
| 8 | Расходы на хранение и упаковку товаров | 0,5 | 0,2 | 0,5 |
| 9 | Расходы на рекламу | 7,0 | 2,8 | 7,4 |
| 10 | Потери товаров и технологические отходы | 0,5 | 0,2 | 0,6 |
| 11 | Расходы на тару | 0,2 | 0,08 | 0,2 |
| 12 | Прочие расходы: шоу-программа, концертные выступления. | 7,0 | 2,8 | 7,4 |
| 13 | Расходы на топливо, газ, электроэнергию. | 9,8 | 3,9 | 10,2 |
|  | Итого: | 95,1 | 37,98 | 100 |

**Доходы и их распределение за январь 2003г.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Сумма** | **В % к товарообороту** |
| **1** | Валовой доход | 118512,0 | 47,4 |
| **2** | Издержки производства и обращения | 95100,0 | 37,98 |
| **3** | Прибыль | 23412 | 9,36 |
| **4** | Сумма налога (24% от прибыли) | 5618,9 | 2,25 |
| **5** | Доход предприятия | 17793,1 | 7,11 |

**Анализ экономического раздела.**

В работе проводится анализ финансово – хозяйственной деятельности предприятия по данным бухгалтерской отчётности.

Цель анализа – обобщенная оценка результатов хозяйственной деятельности и финансового состояния объекта, характеристика имущественного и финансового положения хозяйствующего субъекта, результатов его деятельности в истекшем отчетном периоде.

Доход предприятия в январе 2003г. составил 17793,1 руб.

Рентабельность характеризует относительную доходность или прибыльность измеряемую в % к затратам средств или имущества. Значение показателя чистой прибыли незначительно, но увеличилось к концу периода, но произошло это за счёт значительного уменьшения налога на прибыль (возможно были введены налоговые льготы), а не за счет увеличения выручки от реализации. Поэтому нельзя рассматривать увеличение чистой прибыли как положительную характеристику текущей деятельности. Естественно это негативная тенденция. Снижение рентабельности свидетельствует о **снижении эффективности основной деятельности.**

***-7- Организация рабочего места***

холодный цех.

На специализированных предприятиях, реализующих небольшой ассортимент холодных закусок, отводится отдельное рабочее место в общем производственном помещении. Холодные цеха предназначены для приготовления, порционирования и оформления холодных блюд и закусок, сладких блюд и холодных супов. Продукция, используемая для приготовления блюд, перед отпуском не подвергается вторичной тепловой обработке, поэтому в цехе должны соблюдаться строгие санитарные требования: продукты, используемые для приготовления блюд, должны храниться в холодильных шкафах или камерах при температуре не выше 6-8 гр.; посуда и инвентарь должны быть промаркированы и использоваться по назначению; В соответствии с технологическим процессом должны быть четко разграничены рабочие места для обработки сырых и вареных овощей, гастрономических мясных и рыбных продуктов, порционирования блюд и др.; салаты, винегреты, бутерброды следует готовить только партиями и реализовать в течение одного часа; соблюдать температурный режим хранения и отпуска холодных блюд (10-14 гр.).

В производственную программу цеха (план-меню) входят ассортимент и качество изготовляемых блюд и закусок, сладких блюд и холодных напитков. В столовой работают повара 3, 4 и 5го разрядов.

Для выполнения производственной программы в цехе предусматриваются рабочие места, которые оснащаются оборудованием, посудой и инвентарем в зависимости от вида выполняемых технологических и производственных операций.

Рассмотрим организацию рабочих мест.

На рабочем месте по нарезке сырых и вареных овощей предусматривают: ванну для промывки свежих овощей или стол со встроенной моечной ванной; столы производственные для нарезки овощей, разделочные доски, ножи поварской тройки и функциональные емкости. При массовом изготовлении несложных по приготовлению салатов для комплексов используют универсальный привод П-2 со сменными механизмами для нарезки сырых и вареных овощей и перемешивания салатов. Кроме того, можно установить на производственном столе машину МРОВ-160 для нарезки вареных овощей. Нарезку овощей осуществляют повара 3го разряда, а приготовления салатов – повара 4го разряда.

Второе рабочее место организуется для приготовления блюд из гастрономических мясных и рыбных продуктов. Нарезку продуктов производят на разделочной доске, используя средний нож поварской тройки. Спорционированные кусочки продукции укладываются в функциональные емкости и помещают в холодильный шкаф.

Если изготавливается большое количество блюд из гастрономических продуктов, то целесообразно использовать машину МРГ-300А для нарезки ветчины, колбасы, сыра. Ее устанавливают на столе для средств малой механизации СПМ-1500.

Третье рабочее место предусматривается для порционирования и отпуска блюд на раздаточную и оснащается столом производственным с охлаждаемым шкафом и горкой и стеллажом для установки готовых блюд для реализации. Горка предназначена для хранения заранее подготовленных продуктов (консервированных фруктов, зелени петрушки, лимонов и др.), используемых для украшения блюд.

В летнее время на предприятиях общественного питания большим спросом пользуются холодные (овощные, мясные) и фруктовые супы. Для холодных супов овощи и мясо варят в горячем цехе. После охлаждения их нарезают вручную кубиком или соломкой. Зеленый лук нарезают вручную с помощью устройства УН3. Температура подачи супов 10-12 гр.

Овощной цех

Овощной цех имеет удобную связь с холодным и горячим цехом, в которых завершается выпуск готовой продукции.

Технологический процесс обработки овощей состоит из сортировки, мытья, очистки, дочистки после механической очистки, промывания, нарезки.

Оборудование для овощного цеха подбирают по Нормам оснащения в зависимости от типа и мощности предприятия. Основным оборудованием являются производственные столы, столы для дочистки картофеля, моечные ванны, подтоварники для овощей.

Рабочие места оснащаются инструментами, инвентарем для выполнения определенных операций.

В овощном цехе выделяют линию обработки картофеля и корнеплодов и линию обработки свежей капусты и других овощей и зелени. Оборудование ставится по ходу технологического процесса

Работу овощного цеха организует заведующий производством.

Цех доработки полуфабрикатов

организован цех доработки полуфабрикатов, которые предприятие получает от промышленных и заготовочных предприятий в виде мяса крупными кусками, рыбы специальной разделки охлажденной и мороженой, тушек кур и цыплят.

В цехе организуют отдельные рабочие места для доработки мясных полуфабрикатов, полуфабрикатов из птицы, рыбы.

Из оборудования в цехе доработки полуфабрикатов устанавливают универсальный привод ПМ-1,1 с комплектом машин для рыхления, измельчения мяса и выполнения других операций. Кроме механического оборудования в цехе устанавливают холодильное оборудование, моечные ванны, производственные столы, передвижные стеллажи.

В ночном согласно производственной программе, крупнокусковые полуфабрикаты разделываются на порционные, мелкокусковые и рубленные. Рабочее место оборудуется производственным столом, на который укладываю разделочную доску, устанавливают циферблатные весы.

Субпродукты поступают на предприятие в виде сырья и в цехе доготовки полуфабрикатов предусмотрено отдельное место для их обработки.

Для обработки домашней птицы, поступающей от промышленности, также организовано отдельное рабочее место. Приготовление полуфабрикатов из птицы осуществляется на рабочем месте, где используют моечные ванны, производственный стол.

Учитывая специфический запах рыбных продуктов, приготовление порционных полуфабрикатов осуществляют на отдельных производственных столах. Кроме раздельного оборудования выделяются отдельные инструменты, тара, разделочные доски, маркированные для обработки рыбы.

В цехе доработки полуфабрикатов применяются настольные мясорубки.

В цехе выполняют работу повара 4 и 5 разрядов. За свою работу повара отчитываются перед заведующим производством или бригадиром.

Горячий цех

Горячий цех является основным цехом предприятия, в котором завершается технологический процесс приготовления пищи: осуществляется тепловая обработка продуктов и полуфабрикатов, варка бульонов, приготовление супов, соусов, гарниров, вторых блюд, а также производится тепловая обработка продуктов для холодных и сладких блюд. Горячий цех имеет удобную связь с заготовочными цехами, со складскими помещениями и удобную взаимосвязь с холодным цехом, раздаточной и торговым залом, моечной кухонной посуды.

Блюда горячего цеха, выпускаемые в ресторане соответствуют требованиям государственных стандартов, стандартов отрасли, стандартов предприятия, сборников рецептур блюд и кулинарных изделий, и вырабатываются по технологическим инструкциям и картам, технико- технологическим картам при соблюдении Санитарных правил для предприятий общественного питания.

Производственная программа горячего цеха составляется на основании ассортимента блюд, реализуемых через торговый зал.

Горячий цех оснащен современным оборудованием: тепловым, холодильным, механическим, и немеханическим: плитами, жарочными шкафами, электросковородами, электрофритюрницами, холодильными шкафами, производственными столами и стеллажами.

###### Структура производственных цехов

**Основные цеха**

**Холодный цех**

**Горячий цех**

**Цех доработки**

**полуфабрикатов**

##### Овощной цех

**Доготовочные**

**Заготовочные**

нет

**Специализированные**

Мучные и кондитерские

изделия – покупные.

***-8- Приготовление блюд***

**Блюда из рыбы** на предприятиях общественного питания пользуются большим спросом и реализуются в большом количестве. Рыба содержит от 40 до 65% съедобного мяса, богатого белками. Количество белков в мягкой сырой рыбе колеблется от 6,5 до 27%, а в вареной и жареной – от 8 до 35%. Около 90% белков являются полноценными. Соотношение аминокислот в них близко к оптимальному.

Мясо рыб отличается большим содержанием экстрактивных веществ. В мясе морских рыб их, как правило, больше, чем в мясе пресноводных, это придает блюдам из них более выраженный вкус. Экстрактивные вещества рыбы в отличии от мясных содержат больше циклических и серосодержащих аминокислот и меньше креатина и креатинина. Специфический рыбный запах обусловлен содержанием металаминов. Содержание липидов в рыбе колеблется от 0,2 до 28%, в их состав входят ненасыщенные жирные кислоты.

**Рубленые изделия** готовят из котлетного мяса говядины, баранины, свинины без добавления или с добавлением хлеба (изделия из котлетной массы). В рубленую массу (фарш) добавляется вода, способствующая разделению соединительной ткани при тепловой обработке, и хлеб, который придает изделиям сочность и рыхлость. Для улучшения вкуса и сочности в состав нежирного котлетного мяса включают 5-10% жира-сырца.

**Блюда из сельскохозяйственной птицы**, так же как и мясные, являются важным источником белков. В мясе птицы меньше соединительной ткани и поэтому неполноценных белков в 2-3 раза меньше, чем в говядине.

Содержание белка в мясе вареной курицы, индейки достигает 30% общей массы. Жиры птицы легкоплавки, содержат много высоконепредельных кислот и легко усваиваются. Мясо дичи содержит белков еще больше, чем мясо сельскохозяйственной птицы, а жира значительно меньше.

Особенно ценятся блюда из филе птицы, так как они содержат больше азотистых веществ и отличаются нежной консистенцией. Блюда из дичи характеризуются специфическим привкусом. Кулинарные изделия из нежирной сельскохозяйственной птицы широко используются в лечебном питании. Гарниры из круп и картофеля дополняют блюда из птицы, дичи и кролика углеводами, а овощные обогащают их витаминный и минеральный состав.

**Чай и другие напитки** утоляют жажду и возмещают значительную часть потребностей человека в воде. Многие напитки оказывают тонизирующие действие (чай, кофе, какао), содержат витамины (чай, вас, фруктовые напитки), а некоторые из них – углеводы (напитки с сахаром), жиры и белки (чай, кофе и какао с молоком, молочные напитки). Такие напитки, как квас, морсы и фруктовые соки, являются средством возбуждения аппетита. Благодаря содержанию дубильных веществ (чай, кофе) и молочные кислоты (квас) они благотворно влияют на пищеварительный тракт.

Напитки, реализуемые на предприятиях общественного питания, делятся на горячие и холодные. К горячим напиткам относятся чай, кофе, какао и шоколад, а к холодным – молочно-кислые, молочные, сливочные и плодово-ягодные прохладительные напитки хорошо удаляют жажду в жаркое время года. Молоко и сливки, входящие в состав многих из них, содержат белки, липиды и ценные минеральные вещества.

Чай, кофе, какао при хранении теряют аромат и легко воспринимают посторонние запахи, что ухудшает их качество. Поэтому хранить их следует в сухом помещении, в герметически закрывающейся таре, вдали от продуктов, имеющих специфический запах (сельдь, копчености, пряности и т.д.). не следует чай оставлять в распечатанных пачках. Его следует пересыпать сразу же в закрывающейся банке.

При хранении приготовленные горячие напитки быстро теряют свой вкус и аромат. Поэтому готовить их следует небольшими партиями, не допуская кипения, длительного нагревания и повторного разогрева.

Температура горячих напитков должна быть не ниже 750С.

**Сладкие блюда** подают в конце обеда на десерт, потому их еще называют десертными, или третьими блюдами. Однако их можно использовать также во время завтрака, ужина, полдника.

Для приготовления сладких блюд используют фрукты и ягоды, в свежем, сухом и консервированном виде, фруктово-ягодные сиропы, соки, экстракты, содержащие различные минеральные вещества, витамины и пищевые кислоты. В некоторые блюда входят сливки, сметана, яйца, масло, крупы богатые белками, жиром, углеводами и обладающие большой калорийностью.

По температуре подачи сладкие блюда делят на холодные (10-140С) и горячие (65-700С). Холодные сладкие блюда: свежие фрукты и ягоды натуральные (или свежезамороженные); компоты (из свежих, сухих, консервированных фруктов и ягод); желированные блюда (кисель, желе, мусс, самбук, крем); замороженные блюда (мороженое, пломбир, парас). Температура подачи этих блюд не менее 4-60С.

Холодные сладкие блюда отпускают в стаканах или кренанках, а также в десертных тарелках. Горячие блюда – в стеклянных или мельхиоровых тарелках, блюдах, порционных сковородах

***-9- Организация обслуживания посетителей.***

**Порядок обслуживания.**

Термин «порядок обслуживания» означает последовательность действии, начиная с прибытия гостей в ресторан и заканчивая их уходом.

Последовательность действии обслуживания персонала должна учитывать все нюансы, чтобы наилучшим образом удовлетворить запросы каждого посетителя.

Если за столы, обслуживаемые официантом, садятся одновременно несколько компаний гостей, необходимо учесть пожелания каждой из компаний и убедиться в том, что выполнение заказов не приведет к перегрузке одного официанта.

**Встреча гостей.**

Первое, на что обращает внимание посетитель ресторана, - это готовность сотрудников предприятия встретить и принять гостя. Если прием окажется теплым, то посетитель вправе ожидать не менее приятного обслуживания, у него складывается положительное впечатление о предприятии.

Обслуживание посетителей начинается с их встречи и размещения. В ресторанах посетителей встречает метрдотель или администратор. Он проверяет бронирование столиков, провожает гостей к месту и представляет им их официанта. В небольших ресторанах за всю процедуру обслуживания отвечает официант. И в том, и в другом случае порядок таков:

* Встреча гостей при входе в зал.
* Приветствие.
* Проводите гостей к столу.
* Предложите гостям стулья, давая им понять, что они могут сесть.

**Разворачивание салфеток.** Разворачивая салфетку для посетителя, официант тем самым подготавливает стол к подаче блюд и напитков. Некоторые посетители сами разворачивают свою салфетку, сев за стол, тогда как другие ждут, когда это сделает официант.

**Подача воды.** Воду со льдом можно предложить гостям после процедуры приветствия и рассаживания. Это позволит им освежиться и даст время на выбор аперитивов. У официантов вода всегда должна быть наготове, хотя в некоторых ресторанах ее подают лишь по просьбе посетителей. (В США и Японии принято всегда подавать воду со льдом на стол, поэтому туристы этих стран не заказывают воду специально, считая, что она входит в сервировку стола.) В некоторых ресторанах кувшины с ледяной водой принято ставить на стол, чтобы посетители обслуживали себя сами.

**Подача хлеба.** Хлеб обычно подают сразу после того, как посетители сядут за стол. Его ставят в корзинке на стол либо подают персонально каждому гостю. Перекладывают хлеб из корзинки на хлебную тарелку при помощи специального прибора. Второй вариант позволяет сэкономить место на столе.

**Подача аперитивов.** Заказ на аперитивы следует принять как можно скорее после того, как гости сядут за стол. Официант должен умело предложить гостям попробовать что-нибудь возбуждающее, порекомендовав несколько коктейлей или вин. Следует дать гостю проявить свои вкусы и запомнить все его пожелания. Подают напитки, обходя стол против часовой стрелки. Хозяина стола обслуживают последним.

**Представление меню.** Представление меню – благоприятный момент для предложения «товара». Прежде чем предложить меню, официант должен хорошо его изучить, чтобы суметь описать любое блюдо, знать из чего оно приготовлено, и как его подать. Официант также обязан знать все тонкости фирменных блюд.

Меню следует представить так, чтобы посетители смогли сделать выбор без долгих колебаний и в тоже время без видимого давления с вашей стороны.

Меню может выглядеть по разному. В традиционных ресторанах его обычно вкладывают в обложку. В менее официальных заведениях меню может быть написано на доске, напечатано на карточке или на специальной сувенирной подставке. Каждый ресторан, кафе, бар выбирает свой собственный стиль оформления и подачи меню, так как и свой стиль обслуживания посетителей.

Если меню оформлено в виде книги, его следует подавать посетителям в виде раскрытой книги. Подают меню гостю с правой стороны. Официант должен быть готов ответить на вопросы о фирменных блюдах, входящих в меню, уметь описать их правильно и так, чтобы это вызвало аппетит у посетителей.

**Техника приема заказов.** Заказы следует принимать, как только посетители сделают выбор. Официант должен быть на чеку и не пропустить знаки, говорящие о готовности посетителей сделать заказ. Нельзя заставлять их ждать.

Начинают принимать заказ с гостя, сидящего по правую руку от хозяина застолья, и переходят от гостя к гостю против часовой стрелки. В последнюю очередь принимают заказ у хозяина стола. После принятия заказа следует его повторить гостям, чтобы убедиться в правильности его записи.

Чтобы выполнить заказы посетителей как можно быстрее и точнее, а также избежать путаницы в заказанных блюдах, официанту необходимо записывать информацию. После приема заказа официант должен проинформировать кухню, какие блюда следует приготовить (учитывая и особые пожелания, если таковые имеются), затем проследить, кому из гостей что подать в соответствии с их заказом, и оформить счет таким образом, чтобы было ясно видно, что заказано и сколько это стоит.

**Система контроля и учета.** Система контроля и учета служит для того, чтобы:

* Давать информацию кассиру по подготовке счетов;
* Вести учет расходуемых продуктов и напитков;
* Вести учет запасов в целях сокращения ненужных расходов и обнаружения недостач;
* Точно определять стоимость блюд меню и планировать прибыль;
* Предотвращать снижение продаж и нарушения финансового учета.

При использовании компьютеризированной системой контроля компьютер распечатывает счета для предъявления их посетителям. Система отслеживает все операции официантов. Специальные операции, такие как вычеркивание блюд из меню, расход продуктов, распечатка чеков и т .д., защищены специальным паролем.

Кроме быстрого и эффективного обслуживания посетителей торговой точки, компьютеризированная система контроля может обеспечить полный контроль за управлением и администрацией, что включает в себя следующее:

* Должников и кредиторов среди администрации;
* Полный учет должностных обязанностей;
* Регулирование банковскими счетами;
* Всестороннюю финансовую отчетность.

**Корректировка сервировки стола.** Это означает дополнение предварительной сервировки в соответствии с заказом гостя. Эта процедура проводится после того, как заказ принят и отправлен на кухню. Сервировку стола дополняют приборами и посудой вплоть до основного блюда, включая и его.

Сначала официант подготавливает приборы для каждого блюда на каждого гостя вплоть до главного блюда. Затем начинает раскладывать приборы с гостя, сидящего справа от хозяина, и обходит стол против часовой стрелки. Если нужно заменить ненужный прибор, то сначала убирают его со стола, а затем кладут на его место необходимый прибор.

Если посетитель заказывает дополнительный салат или таковой подается автоматически в качестве гарнира к какому-либо блюду, его следует ставить на стол так, чтобы гостю было удобно, и стол был неперегружен. Такой салат должен быть приготовлен из небольших кусочков, которые не надо резать. К нему подают только салатную вилку. Салатную вилку кладут слева от главной вилки, параллельно ей. Обычно дополнительные салаты ставят на стол непосредственно перед подачей главного блюда.

Десертные приборы обычно ставят на стол после того, как уберут основное блюдо. Если десертный прибор был поставлен на стол как часть исполнительной сервировки, то перед подачей десерта официант должен пододвинуть его , поставив перед посетителем.

**Использование сервировочной тарелки.** Сервировочная тарелка представляет собой обеденную тарелку, накрытую сложенной салфеткой. Ее используют для переноса всех маленьких предметов на стол или со стола при обслуживании посетителей – приборов, солонок и т.д.

Сервировочные тарелки должны быть всегда под рукой. Ни в коем случае недопустимо, чтобы официант нес приборы в руках. Сервировочную тарелку принято носить на ладони левой руки, а правой рукой берут приборы с тарелки и размещают их на столе.

*-10- Ассортимент блюд на предприятии*

# **Меню**

Визитной карточкой ресторана называют его меню, т. е. перечень закусок, блюд, напитков (с указанием цены и выхода), имеющихся в продаже в течении всего времени работы.

Слово меню происходит от французского «menu» и означает расписание блюд и напитков на завтрак, обед и ужин, а также перечисление блюд для приемов и другого вида обслуживания.

Все блюда в меню перечисляются в последовательности, соответствующей порядку приема пищи. Порядок перечисления блюд должен соответствовать установленному для каждого предприятия ассортиментному минимуму – определенному количеству блюд и напитков, которые ежедневно должны быть в реализации.

Сокращение количества наименований блюд и закусок, предусмотренных ассортиментным минимумом, не допускается. Наоборот, ассортимент может быть расширен за счет включения в меню сезонных и фирменных блюд.

При составлении меню должно быть достигнуто разнообразие закусок, блюд как по видам сырья (рыбные, овощные, мясные), так и по способам кулинарной обработки (отварные, припущенные, жаренные, тушеные, запеченные), а также правильное сочетание гарнира с основным продуктом.

При составлении меню учитывают вкусовые качества пищи, внешнее оформление блюд. Следует также иметь в виду, что в блюдах должна достигаться вкусовая гармония за счет сочетания различных компонентов друг с другом.

Следующий фактор, учитываемый при составлении меню, - сезонность потребления. Известно, что блюда, богатые жирами и белками, пользуются большим спросом в зимний период, а летом повышается спрос на холодные блюда, овощи и свежие фрукты.

Многие потребители в обеденные часы ежедневно посещают ресторан, поэтому меню обедов следует разнообразить не только на данный день, но и по дням недели.

При подборе гарниров и соусов к блюдам необходимо добиваться, чтобы они соответствовали основному продукту.

Блюда и закуски, включенные в меню, должны быть в наличии в течении всего дня работы.

Следует также иметь в виду, что рестораны в дневное время часто посещают потребители с детьми. Поэтому в меню должны быть предусмотрены блюда в размере полупорций или специальные блюда для детей.

В меню все закуски и блюда располагают в следующей очередности: от менее острых к более острым, от припущенных к отварным, жареным к тушеным.

# **Последовательность расположения закусок, блюд, и напитков в меню**

**1 Фирменные закуски и блюда.**

**2 Холодные блюда и закуски**

Икра зернистая, паюсная

Рыба соленая, копченая

Рыбная гастрономия (шпроты, сардины)

Сельдь натуральная, с гарниром, рубленная

Рыба отварная с гарниром

Рыба заливная

Рыба под маринадом

Рыба под майонезом

Нерыбные продукты моря

Свежие овощи натуральные

Салаты и винегреты

Мясная гастрономия

Мясо отварное, заливное

Мясо жареное

Домашняя птица и дичь холодные

Закуски из овощей и грибов

Кисло – молочные продукты

##### 3 Горячие закуски

Рыбные из нерыбных продуктов моря

Мясные

Из субпродуктов

Из птицы и дичи

Яичные и мучные

##### 4 Супы

Прозрачные

Заправочные

Пюреобразные

Молочные

Холодные

Сладкие

##### 5 Вторые блюда

Рыба отварная и припущенная

Рыба жареная

Рыба тушеная и запеченная

Блюда из котлетной массы

Мясо отварное, припущенное

Мясо жареное

Мясо в соусе

Мясо тушеное и запеченное

Блюда из рубленого мяса и котлетной массы

Птица отварная и припущенная

Птица фаршированная

Птица и дичь жареные

Птица тушеная

Блюда из рубленой птицы

Блюда из овощей (отварных, припущенных, жареных, тушеных, запеченных)

Блюда из круп, бобовых, макаронных изделий, мучные

Блюда из яиц и творога

##### 6 Сладкие блюда

Горячие (суфле, пудинги и др.)

Холодные (компоты, кисели, желе и др.)

##### 7 Горячие напитки

## Чай

Кофе

Какао и шоколад

**8 Холодные напитки и соки**

**9 Мучные кондитерские изделия**

**Типы меню**

Типы меню отличаются друг от друга вариантами подбора предлагаемых блюд и структурой цен.

**Меню «а ля карт».** Этот тип меню предлагает выбор в каждом виде блюд, причем каждое блюдо оценивается отдельно. Блюда из такого меню, выбранные посетителями, готовятся на заказ.

**Меню «Табльдот».** Этот тип меню предлагает небольшой ассортимент блюд и оценивается общей суммой в расчете на одного человека за все меню.

Типичный пример такого меню – «деловой завтрак» (бизнес-ланч) по умеренным ценам, в состав которого входят по три-четыре наименования блюд. Посетитель платит установленную цену за весь обед или завтрак.

Меню типа табльдот очень популярны в праздничные дни, например Новый год.

**Меню «а ля парт» -** гости делают предварительный заказ и обслуживаются в определенный промежуток времени. Применяется чаще в курортных гостиницах.

**«Шведский стол» -** это широкий выбор блюд со свободным доступом, этот метод обслуживания увеличивает пропускную способность зала, ускоряет процесс обслуживания.

**Циклическое меню** – это группа меню за определенный период времени. Этот тип меню в основном используется в стационарных учреждениях, например в больницах, санаториях и т. д.

Циклическое меню имеет целью разнообразить ассортимент блюд для потребителей, и для обслуживающего персонала, а также гарантировать полноценность питания целого коллектива людей в целях сохранения здоровья.

**Подготовка зала к обслуживанию.**

Подготовка к обслуживанию состоит из ежедневной уборки торговых помещений, расстановки мебели, получения посуды, приборов, столового белья и сервировки столов. Уборка в торговых помещениях производится в утренние часы и заканчивается за 1-2 часа до открытия предприятия.

Подготовка торгового зала к обслуживанию осуществляется в 4 этапа:   
1).Уборка помещения, расстановка столов и стульев, получение белья и накрытие столов скатертями.   
2).Подготовка и получение столовой посуды и приборов к сервировке столов.   
3).Сервировка столов.   
4).Личная подготовка бармена или официанта.

  1).Уборка помещения: ежедневная в течении дня, генеральная 2 раза в месяц. Моют мебель, холодильники, окна, витрины. Уборку производят в определённой последовательности в зависимости от типа уборки. Сначала подметают, а затем вытирают пыль при влажной уборке, и наоборот при сухой уборке. Для уборки используют пылесосы, электро-поломоечные машины, совки, вёдра, веники и т.д.   
Уход за растениями, украшающих торговый зал.   
С осветительных приборов тщательно удаляют пыль, проверяют их работу.   
Проветривают: воздух должен быть свежим и прохладным.   
Уборку заканчивают, метрдотель в ресторане осматривает качество и даёт дальнейшие указания по расстановке столов.   
В течении дня при необходимости производится уборка (текущая - совком и веником).   
Столы используются 2-4-6 местные.   
При расстановке столов необходимо освободить главный проход-2 метра.   
Расстояние между рядами столов -1,5 метров.   
Столы ставят с расстоянием спинок стульев 35-50 см.   
Расстояние между стульями за столом -30 см.   
Расстояние столов, сервантов от стен -20 см.   
Квадратные столы чаще в центре.   
Круглые в нишах и в центре.   
Прямоугольные у стен, и в середине зала.   
2-х местные в нише у стен.   
6-ти местные у стен по диагонали.   
Не следует размещать столы на одной линии со входной дверью.   
Столы можно расположить прямыми линиями, группами, зонами, шахматным порядком.   
Бармен-официант осматривает столы, проверяет находятся ли они в одном ряду в установленном порядке. Ровно ли стоят ножки. Он устраняет недостатки. Проверяет кресла и стулья. Треснувшие и расшатанные заменяют.   
2).Получают посуду, приборы протирают, наполняют соль, горчицу ( не более чем на 1/3-1/2 флакона), заменяют воду в вазах.   
При получении белья смотрят на его состояние: чистоту, отглаженность, накрахмаленность.   
Посуда должна быть без трещин, и сколов с одинаковым рисунком.   
Запас белья и посуды размещают в серванте и на подсобных столиках.

Перед сервировкой столов официанты натирают посуду, столы накрывают скатертями. Края скатерти должны опускаться одинаково со всех сторон стола не менее чем на 25 см, но ниже сидения стула.

3) Сервировка столов может быть различной в зависимости от характера обслуживания (завтрак, обед, вечернее обслуживание, банкет).

В ресторане минимальная предварительная сервировка столов состоит из закусочной и пирожковой тарелок, столовых вилки и ножа, фужера, льняной салфетки, солонки, перечницы, вазочки с цветами. В зависимости от принятого заказа официанты дополняют сервировку стола.

Сервировку стола начинают с расстановки посуды из фарфора, затем раскладывают столовые приборы, ставят посуду из стекла или хрусталя для напитков, салфетки, специи, цветы. Пепельницы не входят в обязательную сервировку, их ставят по просьбе посетителей.

При предварительной сервировке для завтрака слева на расстоянии 10-15см от края стола ставят тарелки, кладут вилки рожками вверх справа от пирожковых тарелок, н6ожи кладут на расстоянии 20-24см лезвием к тарелкам. Ручки вилок и ножей должны быть на расстоянии 2см от края стола. Затем между вилками и ножами размещают чайные ложки ручками вправо в 20-24см от края стола, расставляют фужеры, кладут или ставят сложенные салфетки, соль. Перец, вазочку с цветами. Салфетки можно положить на пирожковую тарелку. Закусочные тарелки могут быть поставлены при предварительной сервировке столов для завтрака, но как правило их не ставят, так как блюда на завтрак подают уже уложенными на тарелки. В дневное время при обслуживании по меню обеденных блюд, когда посетителям предлагается и меню порционных блюд, включающее разные закуски, на стол ставят и закусочные тарелки.

Обязательным элементом при сервировке стола являются салфетки. В большинстве ресторанов при сервировке столов и обслуживании посетителей используют полотняные салфетки. Сложенная столовая салфетка помещается на стол для того, чтобы ею пользовались гости, и для украшения сервировки. Известно множество различных форм складывания салфеток. Но следует помнить, что чем меньше прикосновений рук к салфетке, тем она гигиеничнее. Однако в некоторых ресторанах поощряются более сложные стили складывания салфеток в эстетических целях.

Чтобы салфетка при складывании приобрела нужную форму, она должна быть средне подкрахмаленной, хорошо выглаженной, а в развернутом виде имела форму квадрата. Профессионально сложенная салфетка должна стоять сама по себе, без помощи столовых приборов или бокалов.

4) Подготовка персонала к обслуживанию. Важное значение имеет личная подготовка официантов к обслуживанию. От того, как подготовлен официант и как он ведет себя во время обслуживания, во многом зависит настроение людей, пришедших в ресторан. Официант должен хорошо знать меню и характеристику блюд, состав продуктов, из которых готовится то или иное блюдо, какой оно имеет вкус, с каким гарниром и соусом подаётся, должен знать качество напитков. При этих условиях официант может дать полезный совет посетителю при выборе блюд, умело предложить правильное сочетание отдельных блюд и напитков. Официант должен соблюдать нормы этикета. Официанты должны уделять большое внимание своему внешнему виду. Одежда и обувь должна быть единого образца и содержаться в чистоте. Опрятной должна быть и прическа, уделяется внимание чистоте рук и содержанию ногтей.

***-11 -Эстетика в общественном питании***

**Правила подачи блюд**

**Подача заказных блюд, горячих и холодных напитков.** Получая холодные блюда и закуски, официант обращает внимание на их внешний вид, правильность оформления, температуру, ставит их на поднос, приносит в зал. Поднос устанавливает на подсобный стол и к каждому блюду кладет приборы для раскладки. С разрешения сидящих за столом гостей официант разливает вино-водочные правой рукой, справа от гостя, заполняя рюмки на 2\3 емкости. Налив напитки, официант приступает к раскладыванию блюд. С этой целью он подходит к каждому посетителю слева и раскладывает содержимое блюда в расставленные перед гостями тарелки. В практике работы официантов этот способ раскладывания блюд называется «в обнос». Можно заранее поставить холодные блюда и закуски на стол. Закуски в высокой посуде ставят по центру стола, в низкой – ближе к гостям, которые сами раскладывают содержимое блюд в свои тарелки, используя при этом специальные приборы. Убирая освободившееся блюдо, вазу или салатник, необходимо обратить внимание на расположение оставшихся предметов сервировки. Подготовка стола к очередной подаче заключается в уборке используемой посуды, приборов, блюд.

Оставшиеся холодные блюда и закуски убирают со стола с разрешения заказчика. Овощи натуральные, салаты, соленья хорошо сочетаются с большинством вторых блюд, поэтому эти закуски убирают со стола перед подачей десерта.

При подаче горячих блюд официант обращает внимание на их температуру. Температура первых блюд, соусов и горячих напитков при отпуске должна быть около 750С, вторых обеденных блюд – 650С, порционных – 85-900С. Температура холодных блюд, закусок не должна превышать 10-140С. некоторые закуски (масло сливочное, икра зернистая и кетовая) подают охлажденными с пищевым льдом.

Обслуживание в ресторане завершается подачей десертных блюд, а затем – горячих напитков (чай, кофе) .

**Подача холодных блюд и закусок.** Посуда для холодных блюд и закусок должна соответствовать форме продукта, не иметь щербин и трещин. Размеры посуды должны быть такими, чтобы продукты, входящие в состав блюда, не закрывали ее борта.

Холодные блюда и закуски приносят в зал в фарфоровой посуде на подносе, ставят на подсобный стол. В каждое из принесенных блюд кладут приборы для раскладки, можно использовать для этой цели столовые вилку и ложку. Также можно подавать блюда в обнос. По желанию заказчика закуски могут быть заранее расставлены на столе.

Салатники, икорницы, соусники перед подачей на стол ставят на пирожковые или закусочные тарелки в зависимости от количества порции ручкой влево. Впереди салатника и соусника на туже тарелку ручкой вправо кладут чайные или десертные ложки, перед икорницей – специальную лопатку или чайную ложку для раскладывания. Если салат подается в фарфоровой вазе, то салатную или столовую ложку кладут на салат углублением вниз.

Нельзя ставить салатник перед посетителем, это место на столе предназначено для тарелки, в которую перекладывают закуску из общего блюда. Не разрешается также подавать закуски через стол или непосредственно в руки гостям.

При подаче холодных блюд и закусок из рыбы используется закусочный прибор (нож и вилка), но не рыбный, который применяется только при подаче рыбных горячих блюд. После рыбной закуски необходимо заменить закусочную тарелку и закусочный прибор.

**Правила подачи горячих закусок.** Горячие закуски подают, как правило,в той посуде, в которой они были приготовлены(в кокотницах, кокильницах, порционных сковородах), не перекладывая в тарелки. Поэтому их ставят непосредственно перед посетителем.

Посуду с горячей закуской ставят на закусочную или на пирожковую тарелку, предварительно покрытую бумажной салфеткой, что уменьшает скольжение. Чтобы гость не обжегся, на ручку кокотниц надевают папильотки.

Закуски, подаваемые в кокотницах, принято есть кокотной вилкой или чайной ложкой, закуски в кокильницах и на порционных сковородах – закусочной вилкой. К слабопрожаренным яичницам и закускам в соусе дополнительно к основным приборам подается десертная ложка. Кокотницу на тарелке ставят таким образом, чтобы ручка ее находилась слева от посетителя, ручка кокотной вилки или чайной ложки – справа.

**Правила подачи супов.** Правила подачи супов определяются их видами и температурой отпуска.

В зависимости от вида супы можно подавать в бульонных чашках (прозрачные бульоны и супы-пюре), в глубоких тарелках, поставленных на мелкие столовые тарелки.

Как правило, супы приносят из кухни в суповых мисках или супницах и на подсобном столе или серванте с помощью разливательной ложки переливают в глубокие тарелки.

Национальные супы нередко готовят и подают в керамических горшках. Можно предложить есть суп непосредственно из горшочка. В этом случае горшочек ставят на тарелку с бумажной салфеткой перед посетителем. Справа на скатерть кладут глубокую деревянную ложку. Можно аккуратно перелить суп из горшочка в глубокую тарелку.

**Правила подачи вторых горячих блюд.** 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 сервирует стол в соответствии с заказом столовыми или рыбными приборами. Если заказано рыбное и мясное блюдо, на столе должно быть два прибора (рыбный и столовый).

Порционные горячие блюда отпускаются с производства в металлической посуде: блюдах, Баранчиках, порционных сковородках. Гарниры и соусы могут отпускаться отдельно от основного продукта: горячие – в металлической посуде, холодные – в фарфоровой.

Существует три способа подачи вторых блюд:

1. в обнос – когда официант раскладывает содержимое блюда каждому посетителю;
2. Официант перекладывает блюдо на подсобном столике в тарелки гостей;

Гости сами перекладывают поданное блюдо в свои тарелки, используя приборы для раскладывания. **Правила подачи сладких блюд.** Перед подачей десерта убирают использованные приборы, тарелки, бокалы, специи. Остаются цветы и десертные блюда. Стол дополнительно сервируется десертными тарелками. Когда десертные приборы заранее размещаются между мелкой тарелкой и бокалами (см. рисунок), их следует, затем перенести на место убранных столовых приборов. Ко многим сладким блюдам подают сладкий соус или сливки, каждому в отдельности. Пудинг вам могут подать уже нарезанным на порции, а могут и в целом виде — на круглом блюде или на порционной сковороде, политым абрикосовым соусом.   
Гурьевскую кашу вам подадут на сковороде, в которой она запекалась. Ее десертной ложкой перекладывают в десертную тарелку   
Суфле тоже подают в той же посуде, где оно запекалось. А к нему ставят на стол молоко в молочнике или сливки в сливочнике. При подаче суфле официант сначала наливает в глубокую десертную тарелку молоко или сливки. Потом осторожно подрезает лопаточкой края суфле и быстро перекладывает его в тарелку с молоком или сливками. Фрукты подают следующим образом: цитрусовые (апельсины, мандарины) подают в креманках на пирожковой тарелке, очищенными от кожуры, разделенными на дольки или нарезанными кружочками и залитыми десертным вином или фруктово-ягодным соком. Едят чайной или десертной ложкой ;  
грейпфруты и плоды манго официант разрезает поперек на две половины и аккуратно подрезает ножом мякоть по краям. Подают их на мелкой десертной тарелке, срезом вверх, вместе с фруктовым ножом и вилкой. Кроме того, в розетке приносят сахарную пудру и чайную ложку;   
у бананов предварительно чуть-чуть подрезают плодоножку и подают их на десертной тарелке, рядом с которой кладут фруктовые приборы;  
ананас подают нарезанным кружочками и залитым сиропом в креманках на пирожковой тарелке. Едят чайной или десертной ложкой.;  
дыню нарезают на дольки и подают на десертной тарелке. В розетке ставят сахарную пудру.   
Для споласкивания пальцев — полоскательницу с теплой водой;  
абрикосы, персики, сливы подают на десертной тарелке. К ним приносят тарелку для косточек и полоскательницу с теплой водой ;  
виноград подают разрезанным на небольшие кисти на десертной тарелке. Вы перекладываете кисть на свою тарелку и, беря левой рукой кисть винограда, правой обрываете ягоды по одной. Зерна кладете сначала в чайную ложку, а затем на тарелку или розетку, предназначенную для косточек. Руки ополаскиваете в полоскательнице;  
вишню и черешню подают с плодоножками в креманке на пирожковой тарелке, а к ним тарелку для косточек и полоскательницу;  
клубнику, малину и ежевику подают чаще всего с молоком или сливками в глубокой десертной тарелке, которую ставят перед вами. Едят десертной ложкой. Отдельно еще подают сливочник со сливками или молочник с молоком (охлажденные).  
Пирожные подают в ассортименте в низкой вазе. Официант перекладывает выбранные вами пирожные к вам в тарелку кондитерскими щипцами.

**Посуда для подачи десерта.** Горячие десерты: омлеты, блинчики, оладьи, штрудель, шарлотка, пудинги, запеканки – подают на нагретом блюде или на столовой мелкой, или на десертной тарелке, а также на фарфоровом или металлическом блюде. К горячим десертам подают десертные нож и вилку. Холодные десерты: кремы, кисели, желе, компоты – подают в стеклянных вазочках или на десертной тарелке. К холодным десертам подается чайная ложка. Мороженное, торт из мороженого подают в стеклянных или в металлических вазочках на стеклянной или десертной тарелке. Приборы – вилка для торта или чайная ложка. **Правила подачи горячих и холодных напитков.** Горячие и холодные напитки подаются как правило после десерта.

Чай подают в чайных чашках , поставленных на блюдца. Ручка чашки должна быть повернута влево, чайная ложка положена на блюдце ручкой вправо. К чаю отдельно подают кусковой сахар в сахарнице со щипцами для раскладывания или на розетке; лимон, нарезанный кружочками , подают в розетке или на маленьком лотке с двухрожковой вилкой для раскладывания и ставят справа. Можно подать к чаю горячее молоко в молочнике или сливки в сливочнике,ставят на пирожковую тарелку справа от посетителя. Если к чаю подается варенье , джем или мед в розетках, креманках или вазочках, их ставят слева. Креманку или вазочку с вареньем ставят на пирожковую тарелку, на которую кладут ложку. Кофе черный подают в кофейных чашках емкостью 75-100 см3 с блюдцами и кофейными ложками. Ручка чашки должна быть повернута влево, кофейная ложка расположена на блюдце ручкой вправо. Отдельно подают кусковой сахар в сахарнице со щипцами для раскладывания. К кофе черному можно подать горячие сливки или молоко, лимон, коньяк или ликер.

Кофе по-восточному готовят сладким в турке и подают вместе с гущей, без процеживания.

**Правила подачи вино-водочных изделий к закускам и блюдам.** Крепкие спиртные напитки (водку и горькие настойки) подают охлажденными до 100С. вина, возбуждающие аппетит (аперитивы), подают до приема основных блюд. к аперитивам относятся крепленые вина: Мадера, Херес, Вермут, Марсала, а также коньяк. Крепленые вина подают комнатной температуры, но в рюмку с крепким аперитивом можно положить кусочек льда, чтобы смягчить остроту напитка. Столовые вина употребляют во время обеда или ужина. Белые сухие и полусладкие столовые вина подают охлажденными до 10-120С. Красные сухие столовые вина подают комнатной температуры до 20-220С. Десертные вина и ликеры подают комнатной температуры 16-180 С, шампанское охлаждают до температуры 5-80С.

Заполнять рюмки следует на 2/3 емкости. Перед тем как разлить вино по рюмкам или бокалам гостей, официант показывает бутылку заказчику, стоя справа от него, после чего наливает ему пробный глоток. Разливая вино гостям, официант всегда начинает с женщин, затем переходит к мужчинам, заказчику наливают вино в последнюю очередь. Наливая вино из бутылки, нельзя касаться рюмки, а закончив наливать, горлышко бутылки слегка поднимают и, держа над рюмкой, делают вращательное движение по оси бутылки, чтобы капли не упали на скатерть. Существуют определенные правила рекомендации напитков к закускам и блюдам. Правильный подбор вин способствует приятному сочетанию напитка и блюда, наиболее полно выявляет вкусовые качества того и другого. При приеме заказа официант должен прежде всего учитывать желание гостя, а при необходимости давать рекомендации, придерживаясь следующих правил.

Ко всем закускам, особенно острым, можно предложить охлажденную до 100С водку и горькие настойки. Для подачи водки и настоек стол сервируют рюмками (водочными) емкостью 50 см3 для крепких напитков. К неострым закускам можно рекомендовать крепленые вина – Портвейны, Мадеру, Херес. Для их подачи используют мадерные рюмки емкостью 75 см3. крепленые вина к закускам подают охлажденными. К легким закускам из рыбы и продуктов моря можно рекомендовать охлажденные до 10-120С белые столовые вина. Наливают белые столовые вина в рейнвейные рюмки емкостью 100 см3. К горячим закускам можно рекомендовать крепленые вина комнатной температуры. К первым блюдам рекомендовать вино не принято, но если все-таки посетитель желает заказать его, то к супам следует предложить крепленое вино – Херес, Мадеру, Портвейн. Ко вторым горячим блюдам из рыбы рекомендуются белые сухие вина типа Фетяска, Ркацетели, Алиготе. Эти же вина рекомендуются к блюдам из птицы с белым мясом. К горячим блюдам из мяса и дичи рекомендуются красные сухие вина: Мукузани, Каберне. Красные сухие вина наливают в лафитные рюмки. Подают их комнатной температуры, а в зимнее время слегка подогревают до 20-220С.

К птице и дичи рекомендуют и сухое и полусухое шампанское.

К сладким блюдам и фруктам подают десертные вина (Мускат, Кагор, Токай), шампанское или ликеры. Десертные вина, охлажденные до 10-120С, наливают в мадерные рюмки. Полусладкое, сладкое и мускатное шампанское подают охлажденными в бокалах емкостью 150 см3.

Шампанское хорошо сочетается с неострым сыром, миндалем, фисташками, шоколадом, мороженым.

К черному кофе, чаю подают коньяки или ликеры.

***-12-Защита прав потребителей***

**Сертификация предприятия**

### **Порядок проведения сертификации услуг общественного питания**

Для проведения сертификации услуг общественного питания (УОП) Заявитель направляет заявку в орган сертификации. При наличии у пункта общественного питания (ПОП) филиалов, сертификации подлежат услуги, оказываемые каждым филиалом. Причиной отказа в рассмотрении заявки является наличие официальной информации от органов Госкомсанэпиднадзора России о несоответствии предприятия санитарным нормам и правилам. При рассмотрении заявки орган по сертификации запрашивает у заявителя дополнительные сведения, позволяющие определить стабильность производства, безопасность и качество услуг, в том числе заключения Госсанэпиднадзора, данные о поставщиках сырья и материалов, ассортимент производимой кулинарной продукции, согласованный с органами санэпиднадзора и др. документы. Одновременно с положительным решением по заявке составляется договор на проведение сертификации, инспекционный контроль за сертифицируемыми услугами. После получения от Заявителя подписанного договора и оплаты по заказу-счёту, Орган по сертификации приступает к сертификации услуг и испытаниям кулинарной продукции. Все схемы сертификации предусматривают проверку наличия заключений органов Госкомсанэпиднадзора России и Пожарной инспекции о соответствии предприятий санитарно-гигиеническим требованиям противопожарной безопасности, наличия сертификатов соответствия на пищевые продукты, используемые на предприятии общественного питания.

### **Инспекционный контроль за сертифицированными услугами**

    Инспекционный контроль проводится Органом по сертификации с целью установления, что оказываемая услуга продолжает соответствовать требованиям, на которые она была сертифицирована. Инспекционный контроль проводится в течение всего срока действия сертификата соответствия в форме периодических и внеплановых проверок, включающих испытания - контроль качества кулинарной продукции. При необходимости для проведения инспекционного контроля привлекаются представители общества потребителей, Государственной торговой инспекции, Госкомсанэпиднадзора России. Инспекционный контроль предусматривает проведение проверки услуг непосредственно на предприятии-заявителе. Оплата работ за проведение инспекционного контроля производится предварительно, согласно предъявленному заказ-счёту по действующим на момент проверки тарифам. Оценка качества (испытаний) кулинарной продукции (отобранных проб) производится аккредитованной испытательной лабораторией. Инспекционный контроль проводится по инициативе Органа по сертификации, за исключением случаев, когда предприятие-заявитель внесло изменение в нормативную документацию или провело переоснащение. В этих случаях предприятие-заявитель заблаговременно извещает Орган по сертификации о необходимости проведения инспекционного контроля, который должен быть проведён в обязательном порядке. Внеплановый инспекционный контроль  проводится при получении официальных сообщений государственных органов контроля (Госсанэпиднадзора, Минприроды России, Госстандарта РФ, Госторгинспекции и д.р.) независимых организаций (общества потребителей и д.р.) об отрицательных результатах проверок сертифицированных услуг, жалоб и претензий потребителей к исполнению услуги. На основании акта инспекционного контроля принимается решение о сохранении действия сертификата или проведения сертификации услуг вновь.

### **Рекомендации по сертификации услуг общественного питания**

    Согласно положений законов РФ

**"О защите прав потребителей"**,

**"О сертификации продукции и услуг"**

деятельность предприятия независимо от форм собственности по предоставлению услуг общественного питания подлежат обязательной сертификации. Ответственность за предоставление услуг без сертификатов, подтверждающих их безопасность, предусмотрена ст. 43 п. 2 закона

**"О защите прав потребителей"**.

    Для обеспечения проведения работ по обязательной сертификации услуг питания внесённых в "Номенклатуру продукции и услуг, подлежащих обязательной сертификации" разработаны и введены в действие основополагающие стандарты.

* **ГОСТ**     **Р**   50762-95.  ***"Общественное питание.   Классификация     предприятий  "***;



* **ГОСТ**     **Р**   50763-95. ***"Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению"***;



* **ГОСТ**   Р 50764-95. ***"Услуги общественного   питания. Общие требования"***.



    Обязательная сертификация услуг общественного питания (УОП) осуществляется на соответствие требованиям безопасности для жизни и здоровья граждан, охраны окружающей среды, установленным в законодательных актах, государственных стандартах России, Санитарных правилах и нормах, Строительных нормах и правилах, Правилах производства и реализации продукции и услуг общественного питания, утверждённых Постановлением ·332 Правительства РФ от 13.04.93 и др. документах, которые в соответствии с законодательством РФ устанавливают обязательные требования к услугам. При этом проверяются характеристики (показатели) услуг, условия обслуживания и используются методы, позволяющие:

* полно и достоверно подтвердить соответствие услуг требованиям, обеспечивающим безопасность для жизни и здоровья граждан, окружающей среды;
* провести идентификацию услуг, в том числе кулинарной продукции;
* проверить принадлежность предприятия к классификационной группировке, соответствие нормативно-техническим документам

***Заключение***

Успешная работа предприятия общественного питания зависит от многих факторов. Как и всякая сложная система, ночной клуб начинается с замысла его создателя и заканчивается контролем и его функционированием. В своей работе я рассмотрела, на мой взгляд, самые важные факторы, влияющие на успех в ресторанном бизнесе. Такими факторами являются:

1. Функции управления в ресторанном бизнесе. Управление организацией основывается на общих принципах системы управления производством. В функциях управления раскрывается содержание управления как процесса, отражается вид управленческой деятельности, должностные обязанности, закрепленные за определенным структурным подразделением или работником, назначение конкретного органа управления. Основные функции управления являются общими для всех производственно-экономических систем, относятся к любому объекту управления. Они необходимы для решения общих задач управления и типичны для всего управленческого решения.
2. Структура системы управления предприятием общественного питания. Правильно составленная структура системы управления для любого предприятия общественного питания, упрощает и освобождает руководителя от целого ряда функций, для выполнения которых есть квалифицированные специалисты. Структура системы управления фиксируется в организационных схемах структуры управления, штатных расписаниях положениях о структурных подразделениях, должностных инструкциях.
3. Расстановка и подбор кадров. Для успеха в ресторане очень важен подбор кадров. От того на сколько правильно менеджер подберет персонал, будет зависеть дальнейшая работа. Менеджер должен точно представлять, какой тип кандидатов нужен для стабильного трудового коллектива, способного добиться высоких конечных результатов. В последнее время, в связи с возросшей требовательностью посетителей, рестораны стараются повышать качество приготовления пищи и обслуживания. Соответственно повышаются потребности ресторанов в высококвалифицированных кадрах.
4. Функции менеджеров. В данной работе, большое внимание я уделила изучению работы менеджеров в ресторанном бизнесе. Основываясь на собственном опыте и местной практике, хотелось бы отметить, что не смотря на большое количество ресторанов в г. Бишкек, очень мало ресторанов, где есть менеджеры, которые соблюдают предъявленные к ним требования

Чтобы стать сильным лидером и высококлассным менеджером, нужно постоянно совершенствоваться, так как к менеджеру большие требования.

Хотя признание личного ограничения – это сама по себе движущая сила для перемен, но часто требуется опыт и обучение, чтобы углубить свое понимание, приобрести новые навыки и подходы. Значительные изменения личности предполагают уверенность в себе, умение, поддержку и в первую очередь развитие умения делать все по-новому. Задача менеджера – найти способ проанализировать свои подходы и способности, проверить потенциал, научиться действовать по-иному. Каждому приходится учиться на собственном опыте, мало в чем можно убедить с помощью описаний, пока человек не почувствует и не познает это самостоятельно.

Ресторанный бизнес увлекателен и перспективен: правильный выбор места и кухни, атмосфера и толково организованное обслуживание создают возможность для привлечения рынка и дают хорошую прибыль и инвестиции.

Услуга питания представляет собой услугу по приготовлению, реализации и организации потребления блюд и изделии сложного изготовления всех основных групп из различных видов сырья, покупных товаров и вино-водочных изделий, оказываемую квалифицированным производственным и обслуживающим персоналом в условиях повышенного уровня комфорта в сочетании с организацией досуга.

Услуги по организации потребления продукции и обслуживания включают:

* организацию и обслуживание торжеств, семейных обедов и ритуальных мероприятий;
* организацию питания и обслуживание участников конференций, семинаров, совещаний и т.д.;
* услугу официанта по обслуживанию на дому;
* бронирование мест в зале предприятия;
* организацию бизнес-ланчей.

Услуги по организации досуга включают:

* организацию музыкального обслуживания;
* организацию проведения концертов, программ, варьете и видеопрограмм.

Прочие услуги включают:

* упаковку блюд и изделий, оставшихся после обслуживания клиентов;
* предоставление потребителям телефонной связи на предприятии;
* вызов такси по заказу потребителя;  
  парковку личных автомобилей посетителей и организованную стоянку у предприятия.

**Литература:**

Броймер Роберт А “Основы управления в индустрии гостеприимства” - Москва. “Аспект Пресс” 1995г

Герчикова И.Н “Менеджмент”, Москва. “Юнити” 1994 г.

Коршунов Н.В. “Организация обслуживания в ресторане” М, высшая школа 1976г.

Кристофер Энертон-Томас “Ресторанный бизнес” - М, “Росконсульт” 1999г.

Мескон.М. "Основы менеджмента" Издательство "Дело" Москва. 1999г.

Плошай И.В."Организация техника и управление" "Экономика" Москва 1980г.

Уокер Джон Р “Введение в гостеприимство” - Москва. “Юнити” 1999г.

Усов В.В. “Организация обслуживания в ресторане” - Москва. “ Высшая школа” 1990г.

Аносова М.М., Кучер Л.С. «Организация производства на предприятиях общественного питания» , 1985г

Радченко Л.А. «Организация производства на предприятиях общественного питания», 2000г.

Соболева З.Т., Бакунова Р.Б. «Справочник руководителя предприятия общественного питания», 1986г.

Сборник технологических нормативов. 1994, 1996гг

Сборник рецептур блюд и кулинарных блюд национальных кухонь народов России. 1992г.

Х. Ридель, «Бары и рестораны. Техника обслуживания». 2002г.

Иванникова Е.И., «Барное дело», 2002г.