## Содержание:

10. Виды, методы и формы обслуживания на предприятиях питания………...3-5

12.Характеристика и оснащение помещений торговой группы предприятий питания……………………………………………………………………………5-13

30. Банкет-коктейль, характеристика меню и правила подачи холодных блюд и горячих закусок, напитков, десерта……………………………………………13-14

39. Особенности кухни и обслуживания туристов-народов Европы, Скандинавии, Балкан, Ближнего Востока на предприятиях питания……….15-19

Список использованной литературы……………………………………………...20

**10. Виды, методы и формы обслуживания на предприятиях питания.**

Виды, методы и формы обслуживания на предприя­тиях питания зависят от ряда факторов: места приема пищи, способа ее получения и доставки потребителям, степени участия персонала в обслуживании, примене­ния средств механизации и автоматизации и др. Выбор наиболее рациональных видов обслуживания способ­ствует более полному удовлетворению спроса потреби­телей, повышению культуры обслуживания, эффектив­ности использования оборудования, росту производи­тельности труда.

**Виды обслуживания.**

Основными видами обслуживания в общественном питании являются:

• реализация продукции в залах общедоступных предприятий питания (столовых, ресторанов, кафе, закусочных), а также в столовых при производ­ственных предприятиях, строительных объектах, учебных заведениях, вагонах-ресторанах;

• доставка и реализация продукции общественного питания по месту работы, учебы, проведения спортивных мероприятий, отдыха, в общежитиях, в пути следования;

• продажа продукции собственного производства для потребления в домашних условиях через магази­ны или отделы кулинарии и полуфабрикатов.

**Методы обслуживания.**

Применяются следующие методы обслуживания: са­мообслуживание, обслуживание официантами, комби­нированный метод.

Наиболее эффективным методом массового обслужи­вания является самообслуживание, в процессе которо­го потребители самостоятельно берут с раздаточных при­лавков холодные блюда и закуски, сладкие блюда и напитки, мучные кондитерские изделия, хлеб, столо­вые приборы. Горячие блюда раздатчики порционируют перед отпуском.

Двигаясь вдоль раздаточной линии, потребители ус­танавливают отобранные блюда на подносы, а после рас­чета с кассиром идут к обеденным столам. Эта форма обслуживания позволяет на 20-30% увеличить пропус­кную способность залов, почти вдвое сократить время на получение пищи и на 20% повысить производитель­ность труда работников.

Обслуживание официантами применяется на пред­приятиях, в которых создание комфорта играет более важную роль, чем фактор экономии времени обслужи­вания.

Комбинированный метод предусматривает сочетание двух перечисленных методов обслуживания. Например, одно предприятие питания днем может работать как общедоступная столовая самообслуживания, а в вечер­нее время — кафе или ресторан с обслуживанием офи­циантами. Или: наряду с обслуживанием официанта­ми в залах устанавливаются линии самообслуживания для реализации обедов в дневное время.

**Формы самообслуживания.**

Различают полное и частичное самообслуживание. При полном самообслуживании потребители выполня­ют самостоятельно все операции, связанные с получе­нием блюд и напитков, доставкой их к обеденному сто­лу и уборкой посуды.

При частичном самообслуживании большую часть этих операций выполняет обслуживающий персонал. Пример частичного самообслуживания: предваритель­ное накрытие столов в столовых предприятий и учеб­ных заведений, где установлен единый обеденный пе­рерыв. При этом потребители лишь разливают в тарел­ки первые блюда из супниц, заранее выставленных на столы, и уносят использованную посуду на конвейер.

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

При самообслуживания с предварительным расче­том потребители, ознакомившись с ассортиментом блюд в меню, приобретают чеки или талоны в кассе, затем по этим чекам или талонам получают выбранные блюда на раздаче. Недостаток этой формы обслуживания — низкая пропускная способность раздачи в связи с тем, что повара-раздатчики должны просматривать и сор­тировать чеки или талоны. Ускорение при применении этой формы обслуживания достигается за счет отпуска комплексных обедов по заранее приобретенным абоне­ментам или чекам.

Самообслуживание с последующим расчетом может быть с расчетом в конце раздаточной линии. При этом потребители выбирают блюда на раздаче, в конце кото­рой оплачивают их стоимость. Преимуществами этой формы обслуживания являются возможность выбора блюд потребителем, освобождение поваров-раздатчиков от разбора чеков, благодаря чему основное внимание они уделяют отпуску блюд.

Самообслуживание с непосредственным расчетом обеспечивает одновременность выбора блюд, их полу­чения и оплаты стоимости. В этом случае отпуск и расчет с потребителем осуществляются одним работником. Чаще эта форма обслуживания применяется в буфетах и закусочных.

При самообслуживании с оплатой после приема пищи потребитель, выбрав блюда и напитки, получает в кон­це раздаточной линии чек у кассира, который оплачи­вает после приема пищи при выходе из зала. Примене­ние этой формы обслуживания способствует усилению контроля за ведением расчетных операций, так как первый кассир подсчитывает стоимость продукции и выбивает чек, а второй осуществляет расчет, с потреби­телем. При этом пропускная способность зала увеличи­вается в 1,5-1,6 раза по сравнению с самообслужива­нием с предварительной оплатой.

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

По способу отпуска продукции различают самообс­луживание со свободным выбором блюд и с комплекс­ными завтраками, обедами и ужинами

**12.Характеристика и оснащение помещений торговой группы предприятий питания.**

**Торговые помещения**

Предприятие питания может находиться как в от­дельном здании, так и в здании гостиницы, в жилом доме или административном здании. Здание должно быть красивым, привлекать к себе внимание. К поме­щениям для потребителей на предприятиях питания относят залы, вестибюли (включая гардероб, умываль­ные и туалетные комнаты), магазины кулинарии, В ресторанах к помещениям для потребителей относят­ся также аванзалы, бары, коктейль-холлы, помеще­ния для официантов, помещения для хранения музы­кальных инструментов и др. В ресторанах раздаточ­ная, буфеты, сервизная и моечная столовой посуды относятся к производственным помещениям, хотя практически являются подсобными торговыми поме­щениями.

Площади названных помещений зависят от типа предприятия и количества мест. Норма площади на одно место в залах составляет (в м2): в столовых — 1,7-1,8;

кафе — 1,2-1,7; ресторанах — 1,7-1,8; в закусочных общего типа — 1,6; в специализированных (пирожко­вых, шашлычных, сосисочных, пельменных и др.) — 1,4-1,6; в пивных барах 1,4.

Торговые помещения

Вестибюль — помещение, в котором начинается об­служивание потребителей. Здесь размещаются гарде­роб, зеркала, мягкая мебель (кресла, полукресла, бан­кетки), журнальные столики, телефоны-автоматы, про­даются газеты, цветы, табачные изделия, сувениры.

Гардероб располагается, как правило, в вестибюле при входе. Он оборудован секционными металлически­ми двусторонними вешалками с раздвижными кронш­тейнами, либо вешалками иной конструкции. Расстоя­ние между вешалками должно быть не менее 70 см, а общее количество крючков — на 10% больше количе­ства мест в зале. Для хранения обуви, ручной клади - (сумок, портфелей) на внутренней стороне гардеробной стойки оборудуются ячейки.

(На предприятиях с самообслуживанием вешалки для одежды устанавливают и непосредственно в залах.)

Туалетные комнаты. Должны быть оснащены го­рячей и холодной водой, электрополотенцем, зеркалом, туалетным мылом и бумагой, индивидуальными сал­фетками для рук, щетками для одежды и обуви либо автоматами для чистки обуви.

Аванзал - это помещение для сбора, ожидания и отдыха гостей. Здесь ставят несколько кресел, диванов (могут состоять из отдельных секций-видений), жур­нальные столики, цветочницы, пол застилают ковром. В аванзале могут стоять только банкетки и журналь­ные столики. Вообще говоря, оформление может быть разным (комбинированные столы-цветочницы или ска­мьи-цветочницы, имеющие квадратную или прямо­угольную форму), но должно быть органически связа­но с декоративным решением интерьера зала и созда­вать с ним единый декоративный комплекс.

Зал — помещение для обслуживания посетителей. Потребители воспринимают и оценивают все элементы зала с позиции удобства и красоты, а общее впечатле­ние и оценка эстетической и психологической характе­ристики отражается понятием «комфортные условия».

Эстетически и психологически на потребителей воз­действует все: сервировка стола, оформление блюд, ком­позиционное, объемно-планировочное и цветовое реше­ние интерьера, гигиенические характеристики зала (тем­пература, влажность, запах), музыка, окружающий пей­заж, если его можно созерцать, освещение и — самое главное! — культура обслуживания.

Комфортные условия достигаются в первую очередь планировочным решением, художественной выразитель­ностью и организацией внутреннего пространства (ос­вещение, цвет и отделка стен и потолков, поля», рос­пись, керамика, лепка, чеканка, цветное стекло и др.). Современный интерьер характеризуется четкостью, ла­коничностью и выразительностью художественных средств, спокойной цветовой гаммой, практичной ме­белью. Хорошо дополняет интерьер обеденного и бан­кетного залов зелень.

Безусловно, наиболее значительным элементом ин­терьера является искусственное освещение. Свет мо­жет выявить структуру стен, и подчеркнуть рельеф украшений, свет может «сузить» или «расширить» про­странство, придать выразительность декоративным ук­рашениям.

Различают освещение общее, местное и смешанное. При общем освещении светильники располагают под потолком, они равномерно освещают весь зал. Местное освещение отдельных участков или зон зала (элемен­тов оформления или оборудования) достигается приме­нением подвесных светильников и бра.

Индивидуальное освещение столов, барной стой­ки получают применением настольных ламп, созда­ющих атмосферу уюта и спокойствия, интимности обстановки.

Смешанное освещение — это одновременное исполь­зование двух систем освещения.

Нередко применяется встроенное освещение — све­товые карнизы, полосы, подсветка пола.

Профессиональное использование различных типов освещения, правильный выбор светильников, их фор­мы и мощности позволяют разнообразить интерьер. Большие возможности открывает динамическое осве­щение, создающее своеобразное световое оформление.

Как известно, цвет — сильнейший эмоциональный раздражитель. От удачно выбранного цветового реше­ния зала в значительной степени зависит настрой по­требителей. На выбор цветовой гаммы влияет ориен­тация зала по сторонам света. При северной и восточ­ной ориентации помещения выглядят сумрачно, в этих случаях необходима теплая гамма. При юго-западной ориентации помещения перегреваются солнечными лу­чами, что диктует применение цветов холодных от­тенков.

В целом красочность интерьера достигается за счет интенсивности окраски стен, потолка, пола, ярких пор­тьер и обивки мебели.

Кроме требований декоративности отделки интерье­ра, надо иметь в виду определенные требования, свя­занные с эксплуатационными режимами помещений. Материалы, используемые при отделке помещений, должны обладать прочностью, мягкостью, декоратив­ностью, огнестойкостью, малой водопроницаемостью, легко очищаться от пыли и дезинфицироваться, иметь хорошие изоляционные и акустические свойства.

Современное оформление залов требует широкого применения синтетических отделочных материалов, ценных пород дерева, металла. Широко используются декоративные подвесные потолки и стены из звукопог­лощающих материалов, снижающих шум в зале. С этой задачей справляются перфорированные плиты, древесно-волокнистые, асбестоцементные листы и др.

Полы на предприятиях питания покрывают также рулонными полимерными материалами, паркетом, ков­ровыми материалами на синтетической основе.

Очень парадно смотрятся паркетные полы. Покры­тие их бесцветным лаком, который образует влагостой­кую пленку, придает полу красивый внешний вид и облегчает уборку.

Важным функциональным элементом интерьера яв­ляется мебель, существенную роль играют также раз­личные решетки, экраны, закрывающие приборы ото­пления, вентиляции, входы в производственные помещения и др.

В интерьере зала важное значение имеет площадка для танцев. Ее конфигурация, расположение, размер нередко определяют общую композицию зала. Наиболее удобным в этом отношении является расположение танцевальной площадки ниже уровня пола зала.

Критериями при выборе средств декоративно-худо­жественного оформления интерьера является тема ин­терьера, его общий замысел. Это может быть, напри­мер, связь с природой, окружающим пейзажем, выяв­ление национального своеобразия и др. В любом слу­чае декоративные функции выполняет все, находящееся в зале: мебель, светильники, шторы, раздвижные перегородки, фактура стен.

Оформление интерьера требует вкуса и культуры. Бессистемное наполнение интерьера разнохарактерными предметами убранства и декоративной отделки не имеет ничего общего с подлинным декорированном. В интерьерах залов одни декоративно-прикладные изде­лия (драпировочная ткань, ковры, фирменная посуда, светильники, одежда официантов) применяются по их утилитарному назначению, а другие как украшение. К последним можно отнести вазы, кувшины, тарелки, муляжи блюд и др.

Часто встречаются национальные мотивы в оформле­нии интерьера. В этом случае важно умелое сочетание старины и современности, но единый ставь должен со­храняться во всем: мебели, посуде, одежде персонала.

Залы ресторанов должны иметь хорошую вентиля­цию и нормальный температурный режим (16-18\*С) при относительной влажности воздуха 60-65%. Лучше всего эти параметры поддерживать с помощью кондиционе­ров, они обеспечивают заданную температуру воздуха, его чистоту и влажность.

На некоторых небольших предприятиях температур­ный режим поддерживают приточно-вытяжной венти­ляцией. В этом случае надо следить, чтобы в залы не было притока воздуха из производственных помеще­ний, т. е. кратность обмена воздуха в производствен­ных помещениях должна быть выше, чем в торговых.

Следующим обязательным условием является удоб­ное сообщение зала с производственными и другими помещениями торговой группы, что значительно уско­ряет обслуживание.

Коктейль-бары. Для современных ресторанов харак­терно наличие в вестибюле или в отдельных помеще­ниях коктейль-бара. При правильной планировке бары органично вписываются в общую группу торговых по­мещений ресторана и дополняют ее, хотя они очень ин­дивидуальны по устройству, оборудованию и оформлению. Стойка бара, как правило, обшивается искусст­венной кожей, либо другим материалом, одинаковым по цвету и фактуре с обивкой мебели. Интерьер выпол­няется в современном стиле - ярко, броско, с использо­ванием художественно-декоративных элементов: рос­писи, чеканки, цветного стекла, зеркал, мозаики, кра­сочной панорамы, подсветки. При оформлении баров широко используют световые и оптические эффекты, цветные диапозитивы и фотографии, содержащие ин­формацию о баре и ресторане.

Буфет

Во всех ресторанах есть буфеты, помещение для хра­нения и нарезки хлеба, в крупных оборудуют и кофейный буфет.

Из основного буфета ресторана отпускают напитки (воды, пиво и др.), фрукты, кондитерские и табачные изделия. Располагается он в двух помещениях: в пер­вом установлены прилавок и витрина, в том числе ох­лаждаемые для хранения напитков; во втором хранят запас товаров. Обязательным является наличие рако­вины с подведенной холодной и горячей водой.

В буфете для хранения товаров и напитков должны быть холодильные шкафы, стеллажи» подтоварники. На видном месте устанавливают циферблатные весы, мерную посуду, аппараты для охлаждения соков.

Кофейный буфет служит для приготовления напит­ков — кофе, чая, какао, шоколада. Здесь устанавлива­ют экспресс-кофеварку, электроплиту, электрокипя­тильник, низкотемпературный прилавок для хранения мороженого, холодильный шкаф для хранения моло­ка, сливок, охлажденного кофе, тортов, пирожных.

Помещение для нарезки хлеба предназначено для хранения и отпуска хлеба и булочных изделий. Хра­нят хлеб в шкафах с отверстиями в боковых стенках, дверцах. Для ржаного и пшеничного хлеба должны быть отдельные полки.

Рабочее место резчика хлеба оборудуют столом, весами, щипцами, совком и щеткой для удаления крошек. С помощью хлеборезки хлеб нарезают ломтиками и пе­ред отпуском укладывают на пирожковые тарелки.

В помещении буфета устанавливают тостер для при­готовления тостов (поджаренных с двух сторон ломти­ков хлеба) и стеллаж.

Сервизная

Сервизная — это помещение для хранения и выдачи официантам столовой посуды из фарфора, стекла, ме­талла, а также столовых приборов. Ее располагают ря­дом с моечной столовой посуды, что обеспечивает быс­троту и удобство передачи чистой посуды для хране­ния. При отдаленности бельевой от раздаточной в сер­визной допускается также хранение небольшого коли­чества чистых скатертей, салфеток и ручников.

Для хранения посуды и приборов сервизная обору­дуется шкафами и стеллажами. Посуду размещают по видам и материалу, раздельно посуду из фарфора, стек­ла, хрусталя и металла. Приборы хранят в ящиках с отделениями для ножей, вилок и ложек.

Нормами оснащенности предусмотрено наличие на предприятиях трех, трех с половиной и четырех комп­лектов посуды и приборов на одно место. Это не много: два комплекта находятся в обращении — в зале и на раздаче, третий — в моечной. Понятно, что с меньшим количеством посуды и приборов обеспечить нормальное обслуживание потребителей при двух- и трехкратной обо­рачиваемости места в час было бы просто невозможно.

Вечером в ресторанах, когда место за столом исполь­зуется чаще всего 1 раз, потребность в посуде и прибо­рах сокращается до полутора комплектов на место.

Порядок отпуска посуды и другого инвентаря зави­сит от характера работы предприятия. Столовая посу­да и приборы для залов поступают из кладовой липу, ответственному за их сохранность. Ответственность за находящиеся в обращении посуду и приборы на пред­приятиях с обслуживанием официантами может быть возложена на работника сервизной, отпускающего по­суду, заместителя директора предприятия, метрдотеля или администратора зала, бригадира официантов. На предприятиях с самообслуживанием ответственность за находящиеся в обращении посуду и приборы возлага­ется на заместителя директора предприятия, админис­тратора зала или других лиц, уполномоченных на это приказом руководителя предприятия. С этими людьми заключают договоры о материальной ответственности.

Может быть установлена бригадная ответственность официантов и других лиц за посуду и приборы, нахо­дящиеся в обращении в зале, но только при согласии работников, входящих в состав бригады, и профсоюз­ной организации. Бригадная ответственность также оформляется договором между администрацией и бри­гадиром, являющимся представителем бригады.

Лицо, ответственное за посуду и приборы, получает их, обеспечивает выдачу официантам и сохранность в про­цессе обращения. В конце дня посуду и приборы сдают.

Посуда выдается в количестве, необходимом для бес­перебойного обслуживания (обменный фонд), учет сто­ловой посуды ведется в соответствующей книге.

При необходимости при сдаче посуды и приборов со­ставляется акт на бой, лом, порчу и утрату посуды и приборов. Акт оформляется комиссией в составе работ­ника, ответственного за находящиеся в обращении по­суду и приборы, работника, у которого эти ценности были под отчетом в течение дня, а также представите­ля профсоюзной организации. Акты рассматриваются руководителем предприятия.

Порядок может быть и другим: посуда и приборы вы­ставляются на прилавке для свободного пользования офи­циантами, а под отчет выдается посуда только из хрус­таля. В процессе работы запас посуды пополняется.

Моечная

На каждом предприятии питания должны быть обес­печены своевременное мытье использованной посуды и приборов и подача чистой посуды в раздаточную. Эта работа выполняется в моечной. Четкая работа посудомо­ечной способствует бесперебойному обслуживанию потре­бителей, обеспечивает экономное расходование посуды. Разумеется, моечная должна располагаться в месте, близ­ком с залом и раздаточной, что облегчает сбор использо­ванной посуды и доставку ее в моечную, позволяет беспе­ребойно обеспечивать официантов чистой посудой.

Моечные оснащают посудомоечными машинами, ван­нами, производственными столами, сушильными шка­фами, стеллажами и шкафами для хранения чистой посуды, бачками для сбора отходов.

Чтобы обеспечить сохранность посуды и уменьшить шум, столы и прилавки в местах сбора посуды обивают линолеумом или другими материалами, поглощающи­ми звуки.

Производственная линия организована так. У окна, через которое поступает использованная посуда, ста­вят стол с воронкообразным углублением, под которым устанавливают бачок для сбора остатков пищи. Далее размещают производственный стол для сортировки по­суды по видам (тарелки, стаканы и т. д.), затем идут моечные ванны или посудомоечная машина, стол для чистой посуды и шкаф для ее хранения.

В моечных используют посудомоечные машины раз­личной производительности. Посудомоечные машины моют, стерилизуют тарелки, стаканы и столовые прибо­ры. Мытье производится в трех отделениях с разными температурными режимами воды: в первом при темпера­туре 45-48 \*С проводится обмывание и обезжиривание, во втором при температуре 50-55"С — мытье и дезинфек­ция, в третьем при температуре 90 \*С — ополаскивание.

Перед мытьем в машинах тарелки освобождают от остатков пищи и ополаскивают в ваннах.

На небольших предприятиях посуду и приборы моют в специальных ваннах, в которые подается горячая и холодная вода. Бережного обращения при мытье требу­ет мельхиоровая посуда. Нельзя допускать, чтобы пред­меты ударялись друг о друга во избежание вмятин.

На выдаче посуды столы также обивают материа­лом типа линолеума или застилают скатертями, что способствует ее сохранности.

Раздаточная

Раздаточная — это помещение, имеющее непосред­ственную связь с горячим и холодным цехами, буфета­ми, сервизной, моечной, помещением для резки хлеба. При одностороннем расположении указанных помещений ширина раздаточной должна быть не менее 2 м, при двустороннем — 3 м. Фронт выдачи блюд в разда­точной для горячих цехов.— 0,025 м, для холодных — 0,01 м на одно посадочное место в зале.

**Оборудование торговых залов.**

Залы в ресторанах, кафе и столовых оборудуются мебелью. Это главное оборудование торговых залов. Ме­бель должна быть удобной, комфортабельной, современ­ной по внешнему виду, стилю, форме. Ее расстановка должна гармонировать с архитектурным и декоратив­ным оформлением зала.

Современная мебель на предприятиях питания ха­рактеризуется легкостью, прочностью, гигиеничностью, отсутствием излишних украшений. Главное требование к мебели - стилевое единство всех предметов.

Особые (специфические) требования к мебели — по­вышенная прочность мебели. Это требование связано с высокой интенсивностью ее эксплуатации.

Кроме того, мебель должна быть удобной. Удобство стульев и кресел обеспечивается путем равномерного распределения массы тела человека по максимальной опорной площади, возможностью изменять положение тела. Чтобы посетитель не ощущал неудобства, рассто­яние между верхней плоскостью столешницы и сиде­ньем должно составлять 29-31 см.

По форме столы могут быть квадратными, прямоу­гольными и круглыми. В основном используют столы квадратные или прямоугольные, реже круглые.

Столы для ресторанов отличаются от столов на дру­гих предприятиях размерами, отделкой столешниц. Применение в ресторанах столов увеличенных размеров связано с полной сервировкой столов, подачей по­требителям более широкого ассортимента блюд, чем на предприятиях других типов.

При изготовлении столов широко используется по­лиэфирное покрытие столешниц, устойчивое к воздей­ствию температуры и влаги.

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

Основными требованиями к столу на предприятиях питания являются оптимальная площадь столешницы, устойчивость, соответствие высоты столешницы высо­те стула или кресла, гигиеничность.

Наиболее распространенными материалами для сто­лешниц являются древесноволокнистые и древесностружечные плиты, фанера из дуба и ореха.

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

Банкетный стол выше обычного — 760-780 мм, ширина 1200-1500 мм. Удобны столы с вкладными щи­тами на ножках-опорах в середине стола на расстоя­нии 30-40 см от края столешницы. При отсутствии спе­циальных столов банкетные столы составляют из пря­моугольных или квадратных.

Фуршетные столы, выше банкетных — 900-1000 мм, так как за ними не сидят, а едят и пьют стоя. Ширина фуршетиых столов 1200-1500 мм.

Стулья sum кресла должны соответствовать антро­пологическим данным человека, т. е. иметь соответ­ствующие фигуре человека высоту, ширину и глубину сиденья. Комфортабельность ресторанных кресел обес­печивается за счет большей ширины и длины сиденья, а также за счет подлокотников.

Стулья и кресла могут быть как на деревянном, так и на металлическом основании. В качестве покрытия используют синтетические материалы.

Форма кресел для холлов связана с их функциональ­ным назначением. Они ниже ресторанных, высота — 350-400 мм, глубина до 550 мм, а ширина 600-700 мм, угол наклона сливки достигает 30°, наклон сиде­нья также более крутой.

Борные табуреты — это специфическая мебель. Они не отличаются удобством, но вносят в интерьер разно­образие. Как правило, их делают вращающимися, снаб­жают упорами для ног, а иногда еще и спинкой с под­локотниками.

Серванты предназначены для хранения небольшого запаса посуды, приборов и столового белья, необходи­мых официантам в процессе работы. Верхняя часть сер­ванта используется как подсобный столик. Сервант имеет выдвижные ящики и отделения. Наиболее распростра­ненные размеры серванта: высота — 900 мм, длина — 1000, ширина — 450 мм.

Подсобные столики предназначены для официантов и используются для подготовки блюд к подаче. На них также ставят использованную посуду, откупоривают бу­тылки.

Подсобные столики делают из тех же материалов, что и обеденные столы. Длина их соответствует ширине обеденных столов и составляет 850-900 мм, высота 740-750 мм, ширина 600 мм. Подсобные столики не­редко ставят вплотную к обеденным столам, чтобы по­требитель видел, как официант перекладывает или пе­реливает содержимое блюда, открывает бутылки.

Передвижные сервировочные столики на колесах предназначены для транспортировки блюд к обеденным столам. Изготовляют их из нержавеющей стали, полки пластмассовые. Они могут быть с обогревом, охлажде­нием, с емкостями для отдельных компонентов сала­тов, что позволяет официантам приготовлять салаты в присутствии потребителей.

Холодильные шкафы служат для охлаждения напит­ков, хранения запасов холодных закусок в залах. Их ус­танавливают из расчета один шкаф на 2-4 официантов.

Передвижные электрические кассеты служат для подогрева тарелок. Их устанавливают в раздаточной или в зале.

**30. Банкет-коктейль, характеристика меню и правила подачи холодных блюд и горячих закусок, напитков, десерта.**

Банкет этого типа проводят для участников офици­альных встреч — конференций, совещаний, симпозиу­мов, фестивалей, конгрессов, ярмарок и т. п. На нем можно принять большое количество гостей в небольшом поме­щении. Банкет-коктейль непродолжителен и проводится во второй половине дня. Банкет-коктейль, организуемый с целью отдыха, может продолжаться дольше.

Как говорилось, главное отличие этого банкета то, что на нем можно принять большое количество гостей в небольшом помещении. Это условие диктует все об­стоятельства: банкетных столов не расставляют, гости едят и пьют стоя, тарелок и приборов не подают, вмес­то вилок гости используют шпажки, напитки и закус­ки гостям предлагают официанты. Понятно, что закус­ки должны быть мелкопорпионированными.

В зале, где проводится банкет, у стен и колони, в нишах ставят небольшие столики, на которых раскла­дывают сигареты, спички, ставят вазочки с бумажны­ми салфетками, орешками в сахаре, цветы.

Как всегда, при приеме заказа выясняется количе­ство гостей, продолжительность банкета, порядок ра­боты барной стойки, согласовывается меню.

Для проведения банкета-коктейля требуется большое количество бокалов и стаканов для соков. Если заказа­на подача крюшона, необходимы крюшонницы и лож­ки к ним. Закуски подают в фарфоровых и металли­ческих блюдах. На банкете-коктейле могут быть пода­ны различные напитки, например соки, минеральные и фруктовые воды, шампанское и др.

При организации банкета нельзя обойтись без до­полнительного помещения, примыкающего к залу. Оно необходимо в качестве буфета для подготовки, розлива и отпуска официантам напитков.

За несколько минут до начала банкета официанты откупоривают бутылки с напитками, наливают в кув­шины соки, готовят коктейли. Четверть выставленной на стол буфета посуды из стекла заполняют напитками на 2/3 и расставляют на подносах, покрытых салфет­ками. Как обычно, напитки в высокой посуде разме­щают в центре подноса, а в низкой посуде — по краям на расстоянии 1-2. см между отдельными предметами.

Размер порций закусок должен быть таким, чтобы их целиком можно было положить в рот. В качестве закусок чаще всего предлагают самые разные бутер­броды, нарезанные небольшими кусочками квад­ратиков, «прямоугольников, ромбиков, кружочков, треугольников (канапе), а также волованы или тарталетки с салатом, паштетом, фаршированные яйца и т. д.

Горячие закуски подаются в виде котлеток, сосисок, кусочков рыбы в тесте, люля-кебаб, шашлыков. На де­серт принято подавать пирожные ассорти, яблоки в те­сте, фрукты, разделанные на части со шпильками.

Количество официантов определяют из расчета обслу­живания одним официантом 10-15 гостей. Официантам лучше работать попарно: один подает напитки, второй — закуски. Специально выделяют официанта для сбора использованной посуды, расчет производится так: на че­тырех официантов — один сборщик посуды.

Напитки и закуски подают с приходом первого гос­тя и до ухода последнего. Начинают обслуживание с подачи напитков, затем подают закуски. Обнося гостей напитками, официант держит поднос в левой руке на уровне локтя, и предлагая напитки, называет их.

Если гость просит официанта взять использованный фужер или стакан, официант должен взять его в правую руку и передать официанту, собирающему использован­ную посуду, либо поставить на ближайший столик.

Время от времени официант пополняет поднос на­питками или берет подготовленный полный поднос и снова обносит гостей.

Закуски подают на фарфоровых круглых блюдах. Для подачи горячих закусок используют подогретые металлические блюда (можно использовать и фарфоро­вые). Закуски укладывают рядами. В каждое изделие в верхнем ряду вкалывают шпильку, рядом на блюде в низком стаканчике ставят шпильки (шпажки).

Предлагая гостям горячую закуску, официант держит блюдо в левой руке, а пирожковую тарелки, а для использованных шпажек—в правой.

После мороженого предлагают шампанское. Гостям может быть подан кофе.

Примерный вариант меню для банкета-коктейля: бутерброды с икрой зернистой осетровых или лососевых рыб, кетой, осетриной, сыром, помидо­ром, огурцом, ветчиной, колбасой; тарталетки с сала­том, паштетом; пирожки с мясом; люля-кебаб; сосис­ки; пломбир, фрукты, орешки; кофе, вода минераль­ная, сок, коньяк, шампанское.

Как и при организации фуршета, нередко в банкетном зале для гостей организуют бар.

**39. Особенности кухни и обслуживания туристов-народов Европы, Скандинавии, Балкан, Ближнего Востока на предприятиях питания.**

Особенности питания народа зависят от его истори­ческого и экономического развития, географического положения страны, обычаев и вероисповедания. Понят­но, что в меню народов, живущих на берегу океана или моря значительное место будут занимать рыба и про­дукты моря, а в меню народов, живущих в лесостеп­ных районах, приоритетными будут продукты живот­новодства.

Следует учитывать, что большинство людей во всех странах мира питаются три раза в день. Во многих стра­нах *Европы* принято завтракать легко — в Англии, Ита­лии, Франции и др. А в Англии, США, Канаде и неко­торых других странах традиционен второй завтрак (ленч). По времени второй завтрак соответствует наше­му обеду, но отличается отсутствием первых блюд. Ленч состоит из закусок, вторых горячих блюд и десерта. Завершает второй завтрак черный кофе. Обед в этих странах соответствует по времени нашему ужину, а состоит из закусок, супа, горячих вторых блюд, десерта и черного кофе.

Большинство иностранных туристов употребляют во время еды минеральную и фруктовую воду. Летом ино­странцам на столы обязательно надо ставить в кувши­нах кипяченую воду со льдом.

Предлагая иностранным туристам те или другие блю­да, следует учитывать не только особенности кухонь за­рубежных страж, но я применяемые способы обработки продуктов, заправки блюд специями и приправами, сочетания продуктов с соусами и гарнирами и т. д.

Англичане любят мясные натуральные блюда, пти­цу, рыбу и рыбные гастрономические товары. Рыбу и овощи употребляют преимущественно в вареном виде» а мясо — в запеченном или обжаренном на углях или сковороде. Они охотно едят овощные салаты, карто­фель жареный, картофельное пюре, овсяную кашу.

Для англичан традиционными являются блюда из яиц, большое место зажимают пудинги, сандвичи и канапе. Из первых блюд они отдают предпочтение бу­льонам и супам-пюре.

Свежие и консервированные фрукты и ягоды англи­чане употребляют в большом количестве — использу­ют на десерт и для приготовления блюд и гарниров.

Англичане любят чай, пьют его обычно сладким с молоком.

У американцев и канадцев значительное место в пи­тании занимают готовые консервированные кулинар­ные изделия, полуфабрикаты и напитки. Они широко применяют сандвичи и сосиски.

В американской кухне есть все виды мяса и рыбо­продуктов, широко потребляются овощи, кисломолоч­ные продукты, яйца, каши из риса, овсяная, из куку­рузных хлопьев. Национальный напиток — кофе.

При обслуживании американских туристов следует звать, что они не любят горячей пищи. Сметану к блю­дам надо подавать отдельно, а напитки сильно охлажденными.

*Скандинавы* (Дания, Норвегия, Швеция и Финлян­дия) употребляют много рыбы, различные бутерброды» широко используют в питании молоко и молочные про­дукты, крупы, любят блюда из муки (блины, пироги, блинчики). Значительное место в рационе занимает вареное или тушеное мясо — говядина, телятина, свини­на. Любимый налиток скандинавских народов — кофе.

Скандинавская кухня отличается от прочих европейских кухонь обилием блюд из рыбы.  
  
 Финны любят плотный завтрак, блины с различными рыбными закусками. Едят много свежего ароматного хлеба, чищенную балтийскую кильку, приправленную уксусом и мелко нарезанным луком. В перворазрядных ресторанах Хельсинки можно заказать финский деликатес — язык северного оленя со сморчками в сметане (подкопченный олений язык подается нарезанным очень тонкими кусочками).  
 Во всех Скандинавских странах горячее едят один раз в день — во время обеда, который бывает довольно поздно. В остальное время едят бутерброды или разнообразные холодные закуски. Хотя у датчан, шведов, норвежцев и финнов слово «бутерброд» звучит по-разному, все они понимают под ним небольшой аппетитный ломтик хлеба с маслом, покрытый какой-нибудь закуской. Скандинавы считают, что это очень вкусно, а главное — практично. Выбор бутербродов поражает многообразием. В Дании насчитывают до 200 различных их видов, и у каждого свое название.  
 Популярностью у шведов пользуется суп из пива с корочкой лимона, сахаром, луком, яйцом с добавлением небольшого количества молока, печеный картофель со скумбрией, рыбный воздушный пирог.  
 Шведы любят блюда с прибавлением сахара и кладут его даже в печеночный паштет, маринованную сельдь во многие сорта хлеба. Любимое блюдо шведов — темный фасолевый суп со шпигом, который также слегка подслащивают, а также блины, испеченные с брусничным вареньем.  
 Норвежцы готовят блюда из баранины, но любят рыбные, которые подают под белым соусом из сметаны с большим количеством зелени.  
 Датчане любят блюда из овощей со шпигом, жареную сельдь. Датский салат приготовляется из сельди с зеленой фасолью.  
 На завтрак туристам из Скандинавских стран рекомендуется подавать холодное молоко или кефир, сливочное масло, варенье, кофе с молоком (молоко подается отдельно), хлеб-тост и свежую булочку.  
Меню обеда и ужина следует составлять из обычных европейских блюд.  
 На закуску рекомендуется ветчина, отварной язык. Можно предложить овощные салаты, а для датчан — с салатной заправкой.   
Из первых блюд рекомендуются бульоны, заправочные супы. Их нужно подавать полупорциями.  
 Вторые блюда должны приготовляться из натурального мяса, рыбы, птицы. Ко всем блюдам подается сложный овощной гарнир. Так как финны не любят жареного картофеля соломкой, на гарнир ко вторым блюдам им лучше давать отварные овощи. Многие финны неохотно едят блюда из творога.  
Датчане любят утром, в обед и вечером пить свежее молоко. К столу подается черный ржаной и белый пшеничный хлеб.  
 Из русских блюд шведы, датчане, норвежцы и финны любят борщ украинский, солянки рыбные, блины со сметаной и икрой, рассыпную гречневую кашу, осетрину по-московски, отварной судак.  
 Для туристов из Скандинавских стран следует рекомендовать:  
 Из холодных закусок: шпроты, сардины, сельдь натуральную и с гарниром, салаты из овощей, рыбу под маринадом, ветчину с гарниром, отварную, жареную курицу или мясное ассорти, яйца под майонезом и другие блюда.  
 Из первых блюд: уху с картофелем, бульоны с пирожками, кулебякой, пельменями, фрикадельками, овощным, крупяным гарниром или макаронными изделиями, щи, борщи, рыбную или мясную солянку, рассольники, лапшу с курицей.  
 Из вторых блюд: рыбу жареную, рыбу по-московски, рыбу в тесте, рыбу, запеченную в молочном соусе, мясные натуральные блюда — филе, бифштекс, антрекот, ромштекс, жареную свинину, различные блюда из птицы, дичи и яиц, цветную капусту с маслом, рагу из овощей.   
 На десерт: свежие фрукты и ягоды, компоты из консервированных фруктов, мороженое, гурьевскую кашу, сухарный пудинг, желе, муссы, яблоки в вине или запеченные в слойке, торт, пирожные.  
 И обязательно кофе на завтрак и обед.

*Балканы:*

Для балканской кухни характерно большое количество овощных блюд и гарниров из свежих и маринованных овощей, а также блюд из баранины. Туристы любят добавлять в пищу специи и приправы, поэтому к столу отдельно следует подавать уксус, томатные острые соусы, красный и черный перец.

Балканцы едят только белый хлеб, пьют минеральную и фруктовую воду. Начиная с мая не употребляют старый картофель. Если в ресторане нет еще молодого картофеля, его следует заменить другими овощами, рисом или макаронами. Туристы с Балкан не любят молочные супы, не едят окрошку, борщи, крупяные блюда, сырники и блюда из котлетной массы.  
 Балканская кухня носит восточный характер и очень похожа на кавказскую, армянскую кухню. Поэтому балканцам можно предлагать шашлык, люля-кебаб, чахохбили из баранины или кур и др.  
  
Следует рекомендовать:  
 Из холодных закусок: масло, сыр, желательно овечий (брынзу), салаты из помидоров, огурцов и других свежих овощей, фаршированный перец, рыбу в маринаде, жареные куры с салатом, соленые и маринованные грибы.  
 Из первых блюд: куриный бульон с яичным желтком, суп из телятины с овощами, харчо, пити, рассольники и протертые супы из мясных продуктов и овощей.  
 Из вторых блюд: жареные телятину и свинину с капустой, котлеты свиные отбивные, люля-кебаб, шашлыки, рагу из баранины, голубцы, фаршированные помидоры и кабачки. Отдельно ко вторым мясным блюдам следует подавать зеленый салат или салат из помидоров и огурцов.  
 На десерт: свежие и консервированные фрукты и ягоды, мороженое, пирожные и торты.  
 После обеда рекомендуется подавать черный кофе или кофе по-восточному.

*Ближний Восток.*

Арабской кухней называют всю кухню Ближнего Востока.

Характерная особенность арабской кухни — широкое использование риса, бобов, баранины, козлятины, птицы, яиц, натуральных овощей, молочнокислых продуктов, сыра (типа брынзы), фруктов (свежих и консервированных), оливок. В прибрежных районах для приготовления блюд используется рыба. В состав многих блюд входит лук, чеснок, перец, пряные травы и коренья. Свинина не употребляется. Не едят арабы и заливных блюд. Хлеб едят белый.  
Основной горячий напиток — чай; из холодных напитков — всевозможные фруктовые соки со льдом.  
 Арабы потребляют баранину, козлятину, птицу, бо­бовые, рис, овощи свежие и консервированные, фрук­ты, орехи. Значительное место в их питании занимают блюда из рыбы, яиц, кисломолочные продукты, осо­бенно сыры, напоминающие брынзу. В больших количествах используют в блюдах лук, чеснок, оливки, пе­рец черный и красный, корицу, ароматические травы. Они готовят пищу на оливковом масле. Обычно упот­ребляемые напитки — чай, кофе, кипяченая вода со льдом, различные соки. Арабы употребляют много пшеничного хлеба в виде лепешек (лаваш, чурек).

Для туристов-арабов можно рекомендовать:  
 Из холодных закусок: творог с зеленым луком, овощные салаты и винегреты, заправленные растительным маслом, фаршированный перец, овощные консервы, жареные куры и индейки с овощным гарниром, ассорти из птицы, рыбные консервы в масле, рыбу под маринадом, лобио, сациви из кур, маслины и оливки.  
 Из первых блюд: бульоны с пирожками, яйцом, зеленым горошком, овощами, рисом: картофельный суп с фасолью, гороховый суп, суп-харчо из баранины, суп-лапшу с курицей, супы-пюре из зеленого горошка, цветной капусты и сладкие супы по сезону, особенно из абрикосов.  
 Из вторых блюд: жареную рыбу, жареные и отварные куры и индейки, жареную баранину, шашлыки из баранины, купаты, люля-кебаб, рагу из баранины и кур, фаршированные кабачки и помидоры, овощные оладьи (морковные, капустные). На гарнир ко вторым блюдам подаются рис, бобы, фасоль, зеленый горошек, картофель и другие овощи.  
 На десерт: компоты из свежих и консервированных фруктов и ягод, фруктовые салаты, свежие фрукты, арбуз, дыню, желе из фруктов, сладкие открытые пироги с фруктовой начинкой, крем, мороженое.  
 После обеда следует подавать крепкий чай с лимоном (отдельно).

**Список использованной литературы:**

1. Аронов Б.Д. Этикет за столом. Москва: «АрФа».-2007.- 199 с.  
2. Головин А.А. .Основы туризма и гостиничного дела. Москва.: «Ариус».:2004.-207 с.  
3. Кондратьев К.П. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ. Улан-Удэ: Изд-во ВСГТУ. 2007 - 107 с.  
4. Сапрунова В. Сервис и Туризм: Эколюция, структура, маркетинг. Москва: «Мелодия».- 2006. -436 с.  
5. Якобсон Л. И. Экономика общественного сектора. М.: Аспект-Пресс, 2006.-539 с.

6.www.prorestoran.com