

Р. Р. Гареев

Организация работы службы питания  
гостиничного предприятия

Москва  
2019  
ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
Глава 1. Служба питания и ее роль в гостиничном предприятии .....	4
1.1. Классификация предприятий общественного питания ..	4
1.2. Структура службы питания гостиничного предприятия	12
1.3. Основные формы питания и виды меню в гостиничных предприятиях .....	21
Вопросы для самоконтроля:.....	30
Глава 2. Организация работы службы питания гостиничного предприятия .....	31
2.1 Организация обслуживания гостей предприятий питания в отелях: основные правила, формы и методы .....	31
2.2. Столовые приборы, посуда, правила сервировки .....	49
2.3. Организация работы кухни в гостинице: оборудование, санитарные требования и особенности организации пожарной безопасности .....	62
2.4. Управление качеством на предприятиях общественного питания .....	72
Вопросы для самоконтроля .....	78
Глава 3. Национальные кухни, рацион питания и конфликтные ситуации с гостями .....	79
3.1 Особенности национальных кухонь .....	79
3.2 Основные принципы составления рационов питания гостей .....	88
3.3 Конфликты с гостями предприятий питания и методы их разрешения .....	94
Вопросы для самоконтроля .....	102
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	103

ГЛОССАРИЙ .....	104
Список литературы .....	108
ПРИЛОЖЕНИЯ .....	112
<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	

До середины XX века ресторан в гостинице был второстепенным источником дохода, который не пользовался популярностью у гостей, предпочитающих завтракать, обедать и ужинать за пределами отеля. Однако по мере снижения загрузки гостиниц, роль службы питания как источника дохода стала возрастать, и в настоящее время практически сравнялась с ролью номерного фонда. Рестораны отелей становятся все более роскошными, число их в одном отеле увеличивается, появляются специализированные рестораны с национальными кухнями, кофейни, бары и т.д.

Организация служб питания в гостиницах отличаются от независимых предприятий питания, так как гостиницах рестораны, кафе, бары, буфеты являются неотъемлемой частью гостиничного предприятия, и предназначены в основном для обслуживания гостей. Поэтому при проектировании гостиничных зданий и при планировании размещения служб учитывают удобство и комфортность пользования гостями залами служб питания.

Количество ресторанов в гостиничном комплексе зависит от местоположения, концепции и «звездности» отеля. Крупная гостиница в центре города может иметь от трех до пяти заведений общепита, каждое из которых с различной кухней.

Для эффективной организации работы службы питания гостиничного предприятия необходимо четко понимать все особенности процессов подготовки кухни и залов к работе, а также правила предоставления услуг питания гостям и посетителям кафе, ресторанов и баров отеля.

# Глава 1. Служба питания и ее роль в гостиничном предприятии

## 1.1. Классификация предприятий общественного питания

**Предприятие общественного питания** – это имущественный комплекс, используемый юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем для оказания услуг общественного питания, в том числе: изготовления продукции, создания условий для потребления и реализации кулинарной продукции и покупных товаров как на месте изготовления, так и вне его по заказам, а также для оказания разнообразных дополнительных услуг.

По **характеру своей деятельности** предприятия общественного питания делятся на:

1. Предприятия, организующие производство продукции общественного питания с возможностью доставки потребителям: заготовочные фабрики, цехи по производству полуфабрикатов и кулинарных изделий, специализированные кулинарные цехи и др.

2. Предприятия, организующие производство, реализацию продукции общественного питания и обслуживание потребителей с потреблением на месте и на вынос (вывоз) с возможностью доставки: рестораны, кафе, бары, столовые, предприятия быстрого обслуживания, закусочные, кафетерии, буфеты.

3. Предприятия, организующие реализацию продукции общественного питания с возможным потреблением на месте: магазины (отделы).

По своей **мобильности** предприятия питания делятся на стационарные и мобильные, а по времени функционирования – постоянно действующие и сезонные (летние).

По **организации производства продукции общественного питания** выделяют предприятия: работающие на сырье (с полным технологическим циклом), предприятия, использующие полуфабрикаты (доготовочные), а также комбинированные.

В **ГОСТ 30389-2013** «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие

требования» представлены следующие предприятия общественного питания:

**Ресторан.** Это предприятие питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая фирменные блюда и изделия, алкогольных, прохладительных, горячих и других видов напитков, кондитерских и хлебобулочных изделий, покупных товаров.

Первые рестораны, в том виде, в каком они существуют сегодня, были изобретены китайцами, в период правления династии Тан (618-906 гг.) В 1153 году в городе Кайфынь был открыт один из старейших ресторанов в мире - «Бакич Чикен Хаус».

Отдельные рестораны в Ханчжоу, культурном, политическом и экономическом центре Китая во время династии Сун специализировались на какой-то одной конкретной пище - рисе, рыбе, лапше.

На Западе первые рестораны появились в XVIII веке, главной целью которых было приготовление и подача блюд, которые заказывал посетитель по своему вкусу. Согласно Книге рекордов Гиннеса, старейшим из существующих сегодня ресторанов, открывшимся в 1725 году, является Собрино-де-Ботин (Sobrino de Botin) в Мадриде (Испания).

Впервые слово «ресторан» было применено в отношении предприятия питания парижанином, продавцом бульонов по имени Буланже (Boulangier) в 1765 году. Он разместил над входом в своё заведение такую вывеску на латыни: «Venite ad me omnes, qui stomacho laboratis et ego restaurabo vos» - буквально означающее: «Придите ко мне все страждущие желудком и я вас восстановлю».

Первый ресторан в привычном для нас виде (посетители сидят с отдельными блюдами за отдельными столами, выбирают еду из меню, часы работы фиксированы) был Гран-Таверн-де-Лондр (Grand Taverne de Londres), основанный в 1782 году парижанином Бовилье (Beauvilliers).

В России «ресторации» стали выделяться в самостоятельное понятие в первой четверти XIX века, вычлняясь из общего ряда мест «трактирного промысла». Первоначально они состояли исключительно

при гостиницах, и первым рестораном, открытым в Москве считается «Славянский базар» («Яр» ведёт свою историю с 1826 года).

***Рестораны делятся на классы: люкс, высший, первый.***

Рестораны класса «люкс» предполагают изысканность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий выбор услуг, ассортимент оригинальных изысканных заказных и фирменных блюд, изделий.

Рестораны высшего класса отличаются оригинальностью интерьера, комфортностью, выбором услуг, разнообразным ассортиментом оригинальных изысканных заказных и фирменных блюд, изделий.

Гармоничность, комфортность и выбор услуг, разнообразный ассортимент фирменных блюд, изделий и напитков сложного приготовления характерны для ресторанов высшего класса.

Современные рестораны должны иметь кроме обычной вывески вывеску световую с элементами оформления. Для оформления залов и помещений для потребителей используются изысканные и оригинальные декоративные элементы (светильники, драпировки и др.). В зале в ресторанах классов люкс и высший обязательно наличие эстрады и танцплощадки. Для создания оптимального микроклимата в торговом зале в ресторанах люкс система кондиционирования воздуха с автоматическим поддержанием оптимальных параметров температуры и влажности обязательна. Для ресторанов высшего и первого класса допустима обычная система вентиляции. Мебель в ресторанах должна быть повышенной комфортности, соответствующая интерьеру помещения; столы должны иметь мягкое покрытие, в ресторанах первого класса возможно применение столов с полиэфирным покрытием. Кресла должны быть мягкими или полумягкими с подлокотниками. Применяется посуда из мельхиора, нейзильбера, нержавеющей стали, фарфоро-фаянсовая с монограммой или художественным оформлением, хрустальная, художественно оформленная посуда из выдувного стекла. Площадь торгового зала с эстрадой и танцплощадкой должна соответствовать нормативу - 2 м<sup>2</sup> на одно посадочное место.

***Кафе*** - это предприятие питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с предоставлением ограниченного, по сравнению с рестораном, ассортимента продукции и услуг, реализующее фирменные блюда,

кондитерские и хлебобулочные изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары.

Кафе предназначено для отдыха посетителей, поэтому большое значение имеет оформление торгового зала декоративными элементами, под освещение, цветовое решение. Микроклимат поддерживается системой приточно-вытяжной вентиляции. Мебель применяется стандартная облегченных конструкций, столы должны иметь полиэфирное покрытие. Из столовой посуды применяется: металлическая из нержавеющей стали, полуфарфоровая фаянсовая, сортовая стеклянная. В кафе кроме торговых залов должны быть вестибюль, гардероб, туалетные комнаты для посетителей. Норма площади на одно посадочное место в кафе 1,6 м<sup>2</sup>.

**Баром** называется предприятие питания, оборудованное барной стойкой и реализующее, в зависимости от специализации, алкогольные и (или) безалкогольные напитки, горячие и прохладительные напитки, блюда, холодные и горячие закуски в ограниченном ассортименте, покупные товары.

**Бары, как и рестораны, подразделяются на 3 класса: люкс, высший, первый.**

Бары должны иметь световую вывеску с элементами оформления; для оформления залов используют декоративные элементы, создающие единство стиля. Микроклимат поддерживается кондиционированием воздуха или приточно-вытяжной вентиляцией. Обязательная принадлежность бара - барная стойка высотой до 1,2 м и табуреты с вращающимися сиденьями высотой 0,8 м. В зале столы с мягким или полиэфирным покрытием, кресла мягкие с подлокотниками. Требования к посуде применяются такие же, как и в ресторанах, используется посуда из мельхиора, нейзильбера, нержавеющей стали, фарфоро-фаянсовая, хрустальная, стеклянная высших сортов.

Бары в гостинице могут быть следующих категорий:

1. *Лобби-бар* (от англ. Lobby - «вестибюль») располагается на первом этаже гостиницы, недалеко от стойки администратора. Специфика расположения лобби-бара создает определенные преимущества в его оформлении и освещении: панорамные окна, принятые в холлах гостиниц, - это яркий декоративный элемент и естественное освещение большую часть суток. Кроме контактной

барной стойки, в зоне лобби-бара обычно находится мягкая мебель, дополняемая кофейными столиками и стульями. В ассортименте лобби-бара, как правило, представлены кондитерские изделия, закуски, десерты, крепкие, слабоалкогольные и безалкогольные напитки. Особое место в меню отводится чаю и кофе.

2. *Коктейль-бар.* Здесь в широком ассортименте приготавливаются и реализуются смешанные напитки (коктейли), крепкие, десертные с фруктами, слоистые, пунши и др.

3. *Лаунж-бар* (от англ. lounge - «гостиная, комната для отдыха») обычно находится в особой изолированной лаунж-зоне, где звучит мелодичная легкая музыка, горят свечи или работает приглушенное освещение, а публика располагается на удобных мягких диванах и креслах за низкими - "журнальными" - столиками. Такая обстановка способствует спокойному отдыху и не мешает беседе. Чаще всего лаунж-бар предлагает коктейли и другие легкие напитки, как правило, в нем имеется большой выбор дорогого качественного алкоголя.

4. *Пул-бар* (от англ. pool - «бассейн») располагается в зоне бассейна. Существует три варианта его размещения:

- бар в центре бассейна. Это самый эффектный, однако, и самый затратный вариант, так как требует строительства тоннеля для перемещения персонала;

- двухуровневый бар на краю бассейна. Предполагает наличие двух барных стоек. Гостевая столешница одной из них представляет собой часть бордюра бассейна - за ней могут обслуживаться гости, не желающие пока выбираться из воды. Вторая стойка предназначена для обслуживания посетителей, находящихся в «прибрежной» зоне;

- бар рядом с бассейном. Обслуживает всех, кто расположился на берегу, и тех, кто находится в бассейне. В последнем случае напитки подаются на подносах, которые ставят на бордюр бассейна. Заказы принимает и подает официант или бармен, перемещающийся по периметру бассейна.

Предложение пул-бара, как правило, состоит из прохладительных напитков, чая и минимального набора некрепкого алкоголя (это связано с техникой безопасности). При выборе посуды предпочтение отдается



небьющимся бокалам и стаканам, что позволяет избежать появления опасных осколков на полу и в воде.

5. *Диско-бары* располагаются на территории дискотек и на танцевальных площадках.

***Предприятие быстрого обслуживания.*** Данный вид предприятий питания, получивший в обществе упрощенное название «фаст-фуд», реализует узкий ассортимент блюд, изделий, напитков несложного изготовления, как правило, из полуфабрикатов высокой степени готовности, что обеспечивает минимальные затраты времени на обслуживание потребителей.

***Буфет.*** Предприятие общественного питания, реализующее с потреблением на месте ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе холодные и горячие блюда, закуски, мучные кулинарные, хлебобулочные и кондитерские изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары.

Широкое распространение данные предприятия получили в различных образовательных, культурных и производственных учреждениях.

***Кафетерий*** - это предприятие общественного питания, оборудованное буфетной или барной стойкой, реализующее с потреблением на месте горячие напитки, прохладительные напитки, ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе бутерброды, хлебобулочные и кондитерские изделия, горячие блюда несложного изготовления и покупные товары.

Помещение кафетерия состоит из двух частей: зала и подсобного помещения. Бутерброды, горячие напитки готовятся на месте, остальная продукция поступает в готовом виде. Кафетерии организуются на 8, 16, 24, 32 места. Они оборудуются высокими четырехместными столами. Для обслуживания детей и пожилых людей устанавливаются один-два четырехместных стола со стульями.

По сути, кафетерий - это небольшое кафе с ограниченным ассортиментом блюд, работающее по системе самообслуживания.

Чаще всего кафетерий расположен при гостинице, в здании офиса, на территории института и других подобных учреждений.

**Столовая.** Предприятие общественного питания, осуществляющее приготовление и реализацию с потреблением на месте разнообразных блюд и кулинарных изделий в соответствии с меню, различающимся по дням недели.

Столовые во многом являются приоритетными пунктами питания в производственных, учебных и других предприятиях, где работает большое количество сотрудников или обучается большой контингент студентов.

Рестораны, кафе, бары и столовые имеют свои классификационные группы, сужающие или, наоборот, расширяющие их ассортимент реализуемой кулинарной продукции или напитков прил.1.

**Закусочная** - это предприятие питания с ограниченным ассортиментом блюд и изделий несложного изготовления и предназначенное для быстрого обслуживания потребителей, с возможной реализацией алкогольных напитков, покупных товаров.

Закусочные относятся к предприятиям быстрого обслуживания, поэтому должно применяться самообслуживание. В крупных закусочных могут организовываться несколько раздаточных самообслуживания. Иногда секции раздаточных располагают уступами, каждая секция реализует продукцию одного наименования со своим расчетным узлом, это ускоряет обслуживание потребителей, которые имеют мало времени. Торговые залы оборудуются высокими столами с гигиеническими покрытиями. Оформление залов также должно отвечать определенным требованиям эстетики, санитарии. Из столовой посуды допускается применение посуды из алюминия, фаянса, прессованного стекла. По стандартным требованиям закусочные могут не иметь вестибюля, гардероба, туалетов для посетителей. Площадь залов закусочных должна соответствовать нормативу - 1,6 м<sup>2</sup> на одно посадочное место.

**Магазин (отдел) кулинарии** - это предприятие, реализующее населению продукцию общественного питания в виде кулинарных изделий, полуфабрикатов, кондитерских и хлебобулочных изделий.

В настоящее время на рынке услуг общественного питания представлено множество различных предприятий, имеющих свою специфику обслуживания потребителей. Начиная с начала 21 века на рынке предприятий питания, помимо ресторанов, кафе, столовых,

баров, стали активно появляться новые игроки рынка, такие как: хинкални, чайные, бургерные и др. Необходимо отметить, что данные виды предприятий питания не включены в классификацию, представленную в ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования», а относятся к специализированным закусочным, а, значит, не могут рассматриваться как отдельные пищевые комплексы.

Однако дадим собственные определения некоторым группам предприятий питания, отражающие специфику их деятельности.

**Чайная** - это специализированная закусочная, предприятие, предназначенное для приготовления и реализации в широком ассортименте чая и мучных кондитерских изделий. Кроме того, в меню чайных включают горячие вторые блюда из рыбы, мяса, овощей, яичницу натуральную с колбасой, ветчиной и др.

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

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

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

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

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

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

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

**Бистро** - сеть предприятий быстрого обслуживания. Бистро специализируется на русской кухне (пирожки, расстегаи, бульоны, салаты, напитки).

**Бургерная** - предприятие питания, специализирующееся на производстве гамбургеров, чизбургеров и других видов бургеров, а также различных закусок.

Как уже было сказано ранее, предприятия общественного питания помимо услуг по предоставлению кулинарной продукции также оказывают другие виды дополнительных услуг. К дополнительным услугам относят:

- услуги по организации и проведению кейтеринга, в т.ч. по доставке продукции по заказам потребителей и выездное обслуживание;
- организация музыкального и развлекательного (анимационного) обслуживания;
- банкетное обслуживание, в т.ч. специальных мероприятий; информационно-консультационные (консалтинговые) услуги;
- вызов такси по просьбе потребителей; парковка или охраняемая стоянка автомобиля на территории предприятия (объекта).

## **1.2. Структура службы питания гостиничного предприятия**

До 50-х гг. XX в. ресторан в гостинице был второстепенным источником дохода. Считалось допустимой небольшая убыточность ресторана, которая покрывалась доходами от номерного фонда. С другой стороны, постоялец отеля часто считал еду в ресторане отеля неважной по качеству и предпочитал обедать и ужинать вне гостиницы.

В настоящее время до 70% гостей отеля не обедают в гостиничном ресторане и до 50% не ужинают в нем, а 2/3 дохода ресторана поступают от сторонних посетителей.

Но по мере снижения загрузки гостиниц, роль службы питания как источника дохода возрастает, и в настоящее время практически сравнялась с ролью номерного фонда. Рестораны отелей становятся все более роскошными, их количество увеличивается, появляются специализированные рестораны с национальными кухнями, кофейни, бары и т.д.

***Служба питания гостиничного предприятия (Food and Beverage Department)*** - это структурное подразделение, которое обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и др. праздничных мероприятий.

В гостиницах рестораны, кафе, бары, буфеты являются неотъемлемой частью гостиничного предприятия, и предназначены в основном для обслуживания гостей, поэтому при проектировании гостиничных зданий и при планировании размещения служб необходимо учитывать удобство и комфортность пользования гостями залами служб питания.

***Служба питания гостиницы обычно объединяет в себе следующие функции:***

1. Организация работа лобби-бар.
  2. Организация работы ресторанов all day dining (работают 24 часа в сутки) - примерно на 100-150 посадочных мест.
  3. Доставка еды в номера (Room Service) (круглосуточно).
  4. Организация работы банкетной службы.
  5. Fine dining - рестораны высокой кухни. Примерно на 70 персон.
- Как правило, открыты для посетителей днем и вечером.

Классическая структура службы питания отеля представлена на рис. 1.

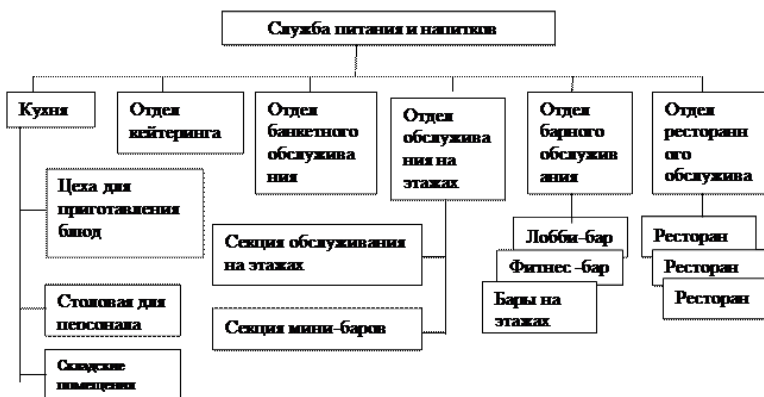


Рис. 1. Структура службы питания гостиничного предприятия

Количество ресторанов в гостиничном комплексе зависит от местоположения, концепции и «звездности» отеля. Крупная гостиница в центре города открывает от трех до пяти заведений общепита. Причем каждое с различной кухней - азиатской, европейской, японской, с завораживающим панорамным видом, караоке. А в семейном отеле на 30-40 мест достаточно небольшого кафе.

При этом ресторан при отеле может быть как частью гостиничного комплекса, так и отдельным заведением. Если ресторан (один или несколько) находится в структуре отеля, то он относится к службе питания, во главе которого стоит директор, обязательно входящий в состав правления отеля. В непосредственном подчинении директора службы питания находятся шеф-повар, контроллер службы питания, метрдотель, банкетный менеджер, главный бармен, стюард. Если ресторан сам осуществляет закупку, то в его штате находятся закупщик продовольствия и закупщик вин и других напитков. Если ресторанов в гостинице несколько, то у каждого свой директор и отдельный директор у Службы обслуживания в номерах (Room Service), доставляющей еду и напитки в номера отеля. Помимо ресторанов большая гостиница обязательно имеет несколько менее крупных предприятий питания: бары, кофейни, буфеты и т. п.

Рассмотрим особенности функционирования предприятий и служб, которые могут входить в службу питания отеля.

**Ресторан.** Как правило, ресторан имеет два входа, для постояльцев гостиницы и посетителей с улицы. Перед входом в ресторанный зал должен быть расположен вестибюль с гардеробом, далее аванзал – помещение с удобной мягкой мебелью и зеркалами, где собираются гости, приводят себя в порядок, Из аванзала может быть вход не только в ресторанный зал, но и в банкетный зал и отдельные кабинеты. Здесь же расположен кабинет метрдотеля и комната для отдыха официантов. Количество посадочных мест в ресторанном зале должно быть не менее среднего количества, проживающих гостей. Банкетные залы предназначены для коллективных торжеств или официальных приёмов. Оформляются они по тем же правилам, что и ресторанные залы, с той лишь разницей, что количество посадочных мест и их расположение зависят от желания заказчика.

Ресторанные залы, имеющие «уличный доступ должны располагаться на первых этажах, иметь пандусы для инвалидов, навесы над входом, место для остановки транспорта, отдельное освещение и рекламу.

**Кафе.** По своей организации представляет из себя мини ресторан с той лишь разницей, что в его структуре кухни имеют ограниченный ассортимент блюд. Многие отели стараются размещать кафе на улице в летний период времени.

**Бар.** Предоставляет гостю набор любых алкогольных и безалкогольных напитков, коктейлей и лёгких закусок. Посетители могут располагаться за стойкой бара или в небольшом зале. В зависимости от категории гостиницы бары бывают: лобби бар (расположенный в вестибюле гостиницы), ресторанный бар (находится в зале ресторана), ночной бар (для поздних приезжих), фитнес бар (при тренажерном зале или Spa), мини-бары (расположенные в номерах гостиницы).

**Кухня.** Это «сердце» службы питания отеля, представляющее собой совокупность цехов обработки продуктов для приготовления гостям, а также персоналу отеля.

**Банкетная служба.** Банкетная служба обслуживает конференции и банкеты разных типов, как внутри гостиницы, так и за ее пределами. В банкетных залах используется современное аудио-визуальное оборудование, возможно подключение к сети Интернет. Предусмотрено

выездное обслуживание конференций и банкетов в старинных особняках, театрах, лучших выставочных залах, на природе и в других местах.

Работа банкетной службы имеет как положительные, так и отрицательные особенности.

К положительным особенностям относятся повышенная по сравнению с рестораном цена, гарантированная загрузка (количество гостей), относительно невысокие затраты труда. Недостатками являются непростая деятельность по получению заказов на банкеты и, как следствие, частые простои банкетного помещения. Тем не менее, даже небольшие европейские отели с числом номеров 100-150 имеют в среднем 5-10 банкетных залов, а в больших отелях (свыше 200 номеров) число таких залов может достигать двадцати, т.к. при успешной работе банкетная служба может выйти на второе место по величине дохода после номерного фонда.

**Служба обслуживания в номерах.** Данная служба работает круглосуточно, осуществляя доставку в номера свежеприготовленных блюд и напитков. Необходимо отметить, что данная услуга является очень востребованной в гостинице, особенно в пятизвездочных отелях.

В обязанности персонала службы входит принятие заказа по телефону или от другой службы, предварительная сервировка, получение заказа на кухне, доставка заказа в номер и расчет с гостем. Также сотрудники службы могут работать по специальным бланкам заказов на завтраки, которые гость должен вывесить до 2 часов ночи на ручку двери. В бланке указывается тип стандартного завтрака, который он желает получить, а также желаемое время подачи.

Меню в службе обслуживания в номерах обычно ограничено (иногда готовится отдельно от ресторанного), но в высококлассных отелях через эту службу можно заказать любое блюдо из ресторана. В небольших отелях работа службы обслуживания в номерах ограничена во времени (ночью не работает), в больших отелях эта служба работает круглосуточно.

Эффективность работы службы питания и качество предоставляемых услуг, в том числе кулинарной продукции в отеле во многом зависит от персонала. Персонал службы питания





Директор ресторана несет ответственность за эффективность функционирования основных структурных звеньев -ресторана, кафе, бара, кухни, кондитерского цеха, складских помещений, ему подчиняются ответственные за их работу лица, санитарный врач. Заместитель директора осуществляет управление процессом обслуживания в зале ресторана, ему подчиняются метрдотели, официанты, музыканты оркестра, буфетчики.

Основные профессионально-квалификационные требования к руководителю службы общественного питания в гостиницах:

- высшее профессиональное или среднее специальное образование по профилю деятельности или экономическое;
- опыт работы в сфере услуг питания, знания особенностей работы всех подразделений службы;
- навыки использования результатов мониторинга спроса клиентов по ассортименту блюд и напитков, отслеживание основных тенденций этого сегмента рынка;
- умение рационально распределять персонал на предприятии, определить принципы взаимодействия между отдельными структурными подразделениями службы;
- создание необходимых условий для повышения персоналом квалификации;
- умение мотивировать персонал отдела по добросовестному труду;
- умение оптимизировать работу каждого подразделения и обеспечить их рентабельность;
- умение контролировать необходимое снабжение предприятия сырьем и расходными материалами, инвентарем, оборудованием, рабочей одеждой и проч.;
- умение контролировать соблюдение санитарных правил приготовления блюд, их эстетичного вида и подачи;
- умение контролировать нормы расхода сырья, качество и своевременную доставку продукции на производство;
- умение внедрять современные методики расчета бюджета, контролировать правила ведения отчетности, а также вести калькуляцию стоимости блюд и пересчета дневной выручки;

- утверждать график работы персонала с учетом периодов наибольшего наплыва посетителей и контролировать соблюдение трудовой дисциплины.

В течение рабочего дня директор выполняет множество задач: проводит совещания, проверяет качество обслуживания номеров, подготовку работы секции банкетов, анализирует текущие счета, проверяет специальные заказы и т.д.

В моменты отсутствия директора все перечисленные функции выполняет его заместитель.

**Производственная категория** персонала осуществляет организацию работу кухни, а также непосредственное приготовление кулинарной продукции. К данной категории относятся: стюард кухни, а также повара различной квалификации.

**Шеф-повар.** Шеф-повар координирует работу кухни, подчиняется заместителю директора по производству и поставкам, несет ответственность за качество и объем производства пищи, ее сервировки, своевременную доставку готовых блюд (горячие блюда должны подаваться горячим, а холодные закуски - холодными). Шефповар непосредственно контролирует соблюдение утвержденных кулинарных рецептов, соблюдение основ технологии и санитарных правил приготовления пищи.

В крупных гостиничных комплексах он имеет несколько заместителей, отвечающих за работу дневной смены — один-два заместителя (су-шеф), один повар вечерней смены и один ответственный за банкеты.

Должность шеф-повар играет одну из главных функций в презентации заведения питания в гостиницах. В производственном звене ресторанного хозяйства он наделен всей полнотой власти. В небольших и средних гостиницах часто выполняет функции директора ресторанного хозяйства, что обусловлено тенденциями сокращения персонала и оптимизации размеров гастрономической службы учитывая экономию финансовых ресурсов.

Шеф-повар должен знать:

- постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других

органов, касающиеся вопросов работы предприятий общественного питания;

- организацию и технологию производства;
- ассортимент и требования к качеству блюд и кулинарных изделий;
- основы рационального и диетического питания;
- порядок составления меню;
- правила учета и нормы выдачи продуктов;
- нормы расхода сырья и полуфабрикатов;
- особенности и требования к хранению сырья;
- калькуляцию блюд и кулинарных изделий и цены на них;
- стандарты и технические условия на продукты, сырье и полуфабрикаты;
- правила и сроки хранения продуктов, сырья и полуфабрикатов;
- виды технологического оборудования, принцип работы, технические характеристики и условия его эксплуатации;
- экономику общественного питания;
- организацию оплаты и стимулирования труда.

Шеф-повар управляет технологическим процессом кухни, контролирует трудовую дисциплину персонала кухни и техническое состояние производственного оборудования, дегустирует большое количество блюд на вкус, консистенцию, запах и общее качество, проводит бизнес-прогноз, обеспечивает своевременное, бесперебойное снабжение пищевых продуктов и полуфабрикатов надлежащего качества и т.д.

Во время отсутствия шеф-повара, его должностные обязанности выполняет *су-шеф*.

Повар определенного участка готовит и оформляет блюда, контролирует и обучает персонал своего участка, отвечает за его работу, следит за свежестью и правильным хранением продуктов питания, чтобы его участок содержался в чистоте и соблюдались все правила санитарии и гигиены.

Стюард кухни. Данный сотрудник отвечает за чистоту всех предметов, обработанных на мойке, и предметов для кухни, за чистоту кухни, оборудования и кухонных приспособлений, используя для этого

имеющиеся механизмы и оборудование, за удаление мусора и возврат вычищенных предметов на соответствующие участки.

**Торгово-обслуживающая категория** персонала включает: метрдотелей, менеджеров, официантов, барменов, сомелье.

**Метрдотель.** Метрдотель (менеджер зала) координирует работу зале ресторана. Он уполномочен вмешиваться в работу кухни в случае несоблюдения качественных и количественных характеристик блюд и напитков, является заместителем директора. В ресторанных комплексах значительных размеров может работать 2 - 3 метрдотели.

К основным обязанностям метрдотеля относятся:

- определение зоны ответственности официантов в зале ресторана;
- прогнозирование объем кухонного производства в сутки, неделю;
- контроль за внешним видом официантов на рабочем месте;
- собеседование с соискателями на различные должности, закрепление за отдельными официантами стажеров;
- проведение мероприятий по повышению морального и профессионального уровня подчиненных работников;
- контроль за счетами;
- поддержание постоянной связи с поставщиками пищевых продуктов и полуфабрикатов, расходных химических средств и технологического оборудования;
- контроль за техническим состоянием оборудования, устранение недостатков в работе через соответствующие функциональные службы гостиницы.

**Банкетный менеджер.** Банкетный менеджер руководить обслуживанием всех массовых мероприятий в ресторане, составляет график работы официантов и утверждает бригады, ответственные за каждое конкретное мероприятие, согласовывает с шеф-поваром меню и сервисные процедуры, строго следует процедурам, принятым в данной гостинице для отдела обслуживания массовых мероприятий, включая меры по противопожарной безопасности, согласовывает все особые требования с заместителем заведующего по обслуживанию и координатором мероприятия.

**Официант.** Именно официант вступает в тесный контакт с гостем, формируя первые впечатления о заведении. Официант должен выполнять обязанности в форменной одежде и носить идентификатор с указанием логотипа отеля и имени официанта. Одежда должна быть в безупречном состоянии.

В должностные обязанности официанта входит:

- сервировка стола в соответствии с установленными стандартами;
- контроль за чистотой, состоянием и комплектностью приборов;
- знание меню, основных и сезонных блюд и напитков, предлагаемых гостям;
- консультирование гостей по поводу особенностей блюд и напитков при составлении заказа;
- прием заказов от клиентов;
- подача блюд и напитков согласно установленным правилам обслуживания;
- создание в заведении атмосферы гостеприимства (отношение к гостям, манера поведения, внешний вид);
- предоставление счета гостям и получение оплаты.

**Старший официант.** В случае отсутствия метрдотеля на рабочем месте, его обязанности выполняет старший официант, который координирует работу других официантов, соблюдение процедуры передачи официантами полученного посуды и столового белья, организует обслуживание.

**Бармен.** Бармен осуществляет общий контроль и несет ответственность за функционирование бара. Он должен обеспечить поставки в бар расходных ресурсов в необходимом количестве и ассортименте, обеспечить надлежащее их хранение. Бармен ответственный за соблюдение в баре и его подсобных помещениях чистоты, эстетически привлекательного вида, принадлежащего визуального восприятия товаров и определения экономически целесообразного уровня цен.

Основные обязанности бармена касаются:

- составление заявок на необходимое количество закусок, напитков и других товаров;

- получение расходных продуктов и товаров из кухни и склада;
- приготовление коктейлей и других смешиваемых напитков, салатов, десерта;
- проведение расчета с официантом, кухней и складами;
- составление рапортов, отчетов, согласно действующим на предприятии правилам.

**Сомелье.** Это специалист, который не только отвечает за оборот алкогольной продукции ресторана, за составление винной карты, но и создает определенную атмосферу заведения, общаясь с гостями и советуя им выбрать ту или иную алкогольную продукцию. Наличие сомелье говорит о высоком классе ресторана. Основные требования к сомелье - владение навыками сервиса и знание вин, их соответствия тем или иным блюдам, географии их производства и выращивания винограда.

Важными требованиями к персоналу службы питания являются: наличие медицинской книжки, обновление которой осуществляется ежегодно, а также необходимые знания иностранного языка, культуры и этики обслуживания.

### **1.3. Основные формы питания и виды меню в гостиничных предприятиях**

При организации обслуживания в предприятиях питания при гостиничных предприятиях и других средствах размещения обычно предлагаются следующие условия:

1. *OB (only bad)* - проживание без питания.
2. *BB (bed & breakfast)* - в стоимость проживания включен только завтрак (шведский стол); дополнительное питание происходит за отдельную плату.
3. *Continental Breakfast (континентальный завтрак)* - в стоимость проживания включен легкий завтрак, который обычно состоит из кофе или чая, сока, булочки, масла и джема.
4. *English Breakfast (английский завтрак)* - полный завтрак, который обычно включает: сок, яичницу, тосты, масло, джем и кофе или чай.

5. *American Breakfast (американский завтрак)* - аналогичен континентальному завтраку, также включает различные нарезки.

6. *HB (half board) (полупансион)* - в стоимость проживания включены завтрак и ужин (шведский стол), бесплатный чай, кофе, вода только на завтрак.

7. *HB+ (halfboard+, extended half board) (расширенный полупансион)* - в стоимость проживания входят завтрак и ужин (шведский стол), кроме того, безалкогольные и алкогольные напитки местного производства в течение всего дня.

8. *FB (full board) (полный пансион)* - проживание с трехразовым питанием: завтрак, обед и ужин (шведский стол);

9. *FB+, EXTFB (full board+) (расширенный полный пансион)* - трехразовое питание: завтрак, обед и ужин (шведский стол), а также напитки во время приема пищи;

10. *Mini all inclusive* - это полный пансион с напитками местного производства не только во время еды, но и в ограниченном количестве в течение всего дня.

11. *ALL, AI (all inclusive)* - проживание с трехразовым питанием: завтрак, обед и ужин (шведский стол), а также в течение дня постояльцам предлагаются напитки (местного производства (безалкогольные и алкогольные) в неограниченном количестве). Кроме того, в стоимость проживания входит дополнительное питание (легкие закуски, барбекю в барах отеля, а также второй завтрак, полдник, поздний ужин и т. п.);

12. *UAL, UAI (ultra all inclusive)* - проживание, включающее в себя: завтрак, поздний завтрак, обед, полдник и ужин (шведский стол). Обычно представлен широкий выбор сладостей, десертов, всевозможных закусок, а также напитков местного и импортного производства.

В зависимости от того, входит ли стоимость питания наряду с размещением в гостиничный тариф, различают две основные системы обслуживания:

- *по европейскому плану (European plan, EP)*. Представляет собой гостиничный тариф, определяемый на основе стоимости размещения без учета питания. В этом случае точное время прибытия



клиента в гостиницу не является принципиальным, так как не требуется дополнительных затрат гостиницы;

- по американскому плану (*American plan, AP*). В гостиничный тариф входит стоимость трехразового питания. Выделяют также модифицированный американский план (*modified American plan, MAP*) и континентальный план (*continental plan*), при которых туристы могут выбрать номер в комплексе соответственно с двухразовым и одноразовым питанием.

При организации завтраков, обедов и ужинов используются различные методы обслуживания:

1. *Обслуживание «а ля карт» (a la carte)*. При такой форме обслуживания гости из карты-меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится. Заказ передается на кухню и сразу же начинается приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков. При таком обслуживании гость имеет возможность получить от официанта совет, а официант со своей стороны активно участвует в выборе блюд и напитков.

2. *«А парт» (a part)*. При данном методе обслуживания гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени. Очень часто встречается в домах отдыха и курортных гостиницах. Официант собирает заказы рано утром и раскладывает их на доске или на серванте по порядку в соответствии с временем, указанным в заказе. В определенное время заказанные блюда на тележке подвозят в номер гостя.

3. *«Табльдот» (table d'hote)*. Отличается от «а парт» тем, что все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню. Обслуживание начинается тогда, когда все гости соберутся за столом. Часто используются в пансионатах, домах отдыха и других средствах размещения, где производственные мощности и возможности кухни достаточно ограничены. Слово «табльдот» означает, что в ресторане за клиентом закрепят определенное место, и сидеть гость будете именно там. Официант станет приносить то, что клиент выберете из 3-4 наименований, или то, что сделал шеф-повар.

4. *Шведский стол*. «Шведский» стол, или так называемый «сморгосбурдет» (бутербродный стол), - это фирменное изобретение, внесенное шведами в кулинарную культуру Европы в начале XIX века.

Специалисты кулинарного дела считают, что более правильно было бы назвать его «скандинавским» или даже «балтийским» столом, поскольку его особенности и элементы складывались из народных кухонь и из быта народов всех стран Балтии (не только Швеции, но и Финляндии, Латвии, Дании, немецкой Померании). Представляет собой широкий выбор закусок и блюд со свободным доступом: можно взять все, что угодно, из того, что предложено и выставлено. Это может быть и довольно скудный набор (джем, хлеб, масло, 2-3 сорта колбасы и сыра, один вид сока, чай, кофе), и по-настоящему обильный стол с многочисленными блюдами. Все зависит как от категории отеля, так и от страны.

Данный метод обслуживания имеет ряд преимуществ:

- увеличивает пропускную способность ресторанный зала;
- ускоряет процесс обслуживания;
- требует меньшей численности квалифицированного персонала т.д.

Меню является важным элементом работы предприятий питания. Во многом от того, что представлено в меню, как оно оформлено зависит общее впечатление гостя от пребывания в кафе или ресторане.

Меню – это письменный перечень блюд, ежедневно имеющих на предприятии питания.

В предприятиях питания существуют различные виды меню, исходя из времени, сезона и ассортимента:

1. *Меню со свободным выбором блюд.* Наиболее распространенное меню, характерной чертой которого является многообразие блюд и напитков, а также возможность выбора любой кулинарной продукции, вне зависимости от времени суток и дней недели.

2. *Меню комплексного обеда* ресторана включает холодную закуску, первое и второе блюда, десерт и напиток, хлебобулочные изделия. При составлении меню комплексного обеда учитывают нормы рационального питания, стоимость рациона, разнообразие и правильный подбор продуктов, входящих в блюда.

3. *Меню бизнес-ланча* составляют в ресторане для быстрого обслуживания потребителей в специально отведенное время (понедельник-пятница с 12 до 16 часов). Гостю предлагают выбор из 3 -

4 наименований холодных закусок, 2 - 3 супов, 4 - 5 вторых блюд, 1 - 2 сладких блюд, горячих и холодных напитков - 2 - 3 наименования, хлебобулочные изделия. Меню бизнес-ланча меняется еженедельно, но в течение недели стоимость его остается постоянной. В меню включаются блюда из меню со свободным выбором блюда ресторана, но цены их ниже, чем при индивидуальном заказе. Стоимость бизнесланча заранее определена.

4. *Меню воскресного бранча* предназначено для обслуживания населения семейными обедами в воскресные дни в период с 12 до 16 часов. В ресторанах в меню воскресного бранча включают шведский стол с широким ассортиментом закусок и блюд. Отдельно организуют десертный, фруктовый и чайный столы. Стоимость бранча заранее определена, в нее включают бокал вина или шампанского.

5. *Меню дневного рациона* составляют для участников совещаний, конференций, симпозиумов. Оно может быть со свободным выбором блюд или заранее скомплектованным (завтрак, обед, ужин). Последнее составляют с учетом планируемой стоимости питания на день и калорийности дневного рациона (от 2000 до 5000 ккал).

6. В *меню завтрака* включают натуральный сок или кисломолочный продукт, масло сливочное, холодную закуску, горячее блюдо несложного приготовления, горячий напиток, джем, мучное кондитерское изделие, хлеб или тост.

Различают следующие виды завтраков:

- *континентальный завтрак*. Включает кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мёд, выбор хлебобулочных изделий, масло. По воскресеньям завтрак дополняется холодным яйцом. Во многих странах Европы континентальный завтрак входит в цену размещения в гостинице;

- *расширенный завтрак*. В дополнение к континентальному завтраку гостям предлагаются соки (апельсиновый, грейпфрутовый, томатный), блюдо с нарезанными ветчиной, сыром и колбасой, блюда из яиц, йогурты, творог, сухие хлопья.

- *английский завтрак*. В классическом варианте начинается с утреннего чая или кофе (возможно горячего шоколада), принесённого в номер. Он также включает сахар, булочные изделия, тосты, масло,

джем, мёд, варенье. Может дополняться блюдами из яиц (яичница с ветчиной или беконом, жареные яйца на хлебе, омлет с ветчиной или шампиньонами и др.), рыбными блюдами, блюдами из злаковых (овсяная каша или суп на молоке или на воде с сахаром либо солью). Английский завтрак сервируется таким же образом, как и расширенный;

- *американский завтрак*. Дополнительно предлагаются обычная питьевая вода с кубиками льда, фруктовые соки, свежие фрукты (грейпфрут, арбуз, ягоды с молоком или сливками) или компот из фруктов (слив, персиков), блюда из злаковых (кукурузные, рисовые хлопья), небольшая порция мяса, пирог;

- *завтрак с шампанским*. Время предоставления этого завтрака - с

10.00 до 11.30. Предлагаются кофе, чай, алкогольные напитки (шампанское, вино), небольшие холодные закуски и горячие блюда, супы, салаты, десерты. Форма предложения - буфет. Завтрак с шампанским, как правило, подаётся по официальному поводу;

- *поздний завтрак*. Представляет собой альтернативу завтраку и обеду. Время предоставления - с 10.00 до 14.00. Используются составные элементы, входящие как в завтрак, так и в обед: горячие и холодные напитки, булочки, масло, джем, колбаса, сыр, супы, горячие мясные блюда, десерты. Форма предложения – буфет.

7. *Меню обеда* включает закуску, первое и второе блюда, десерт, горячий или холодный напиток, хлеб. При составлении меню учитывают калорийность рациона. Если в меню включена легкая овощная закуска, то первые и вторые блюда должны быть более калорийными.

8. *Меню ужина* включает закуску, горячее блюдо, сладкое блюдо, напиток и хлеб. Ужин является завершающим приемом пищи. В него входят хорошо усваиваемые блюда из отварных и припущенных рыбы, птицы, овощей. На десерт рекомендуют натуральные фрукты и некрепкий горячий напиток (чай с лимоном и др.).

9. *Вегетарианское, постное, сезонное меню* ресторанов, специализирующихся на приготовлении блюд русской кухни, предполагает включение в основное меню расширенного ассортимента блинов в дни празднования Масленицы или вегетарианских (постных) блюд во время христианских постов. В некоторых ресторанах русской

кухни постное меню разрабатывается отдельно от основного и включает от 5 до 37 наименований блюд постной кухни.

10. *Банкетное меню* составляют при приеме заказе с учетом пожеланий заказчика, вида банкета и времени его проведения. В меню банкета включают более широкий ассортимент холодных закусок из расчета 1/2, 1/3 или 1/4 порции на человека, одну горячую закуску, одно - два горячих блюда, десерт, фрукты, горячие напитки. Такое меню составляют для свадьбы, дня рождения, юбилея и других торжеств.

11. *Шведский стол*, когда предлагается широкий выбор блюд со свободным доступом: можно взять все, что угодно, из того, что предложено и выставлено. Это может быть и довольно скудный набор (джем, хлеб, масло, 2-3 сорта колбасы и сыра, один вид сока, чай, кофе), и по-настоящему обильный стол с многочисленными блюдами в зависимости и от категории отеля, и от страны;

12. *Меню тематических мероприятий* составляют для встречи Рождества, Нового года, 8 Марта, Дня защитника Отечества, Дня Победы и др. Меню составляют с учетом национальных традиций, соблюдаемых в каждой стране. Так, в меню рождественского и новогоднего ужина включают блюда, приготовленные в целом виде: гусь, утка, индейка, поросенок фаршированные. В меню традиционного праздника Масленица включают широкий ассортимент русских блинов с икрой, осетровых или лососевых рыб, малосоленой рыбой, маслом, сметаной.

В ресторанах, кафе и барах в меню указываются наименования блюд, закусок и другой продукции и цены. На всех других предприятиях кроме наименования блюд и цен указываются нормы выхода.

Процесс разработки меню включает в себя несколько этапов:

1. Разработка предварительного ассортимента на основании технического задания.
2. Дегустационная проработка блюд, напитков, коктейлей.
3. Утверждение окончательного ассортимента.
4. Технологическая проработка.
5. Разработка технологических и технико-технологических карт.
6. Ценообразование и разработка калькуляционных карт.

7. Разработка внутренней описательной документации для работников зала.
8. Формирование закупочного листа.
9. Подбор поставщиков.
10. Разработка дизайна.

Основные требования к меню:

В содержании меню выделяют следующие элементы: заголовки, названия блюд и их описания.

Заголовки включают категории: Блюда от шеф-повара или Блюда дня, Фирменные блюда, Холодные закуски, Горячие закуски, Супы, Горячие блюда и т.д.; подзаголовки (холодные рыбные, мясные, овощные, салаты и т.д.).

Название блюда может быть простым, включающим описание данного блюда, например, «Осетрина на вертеле с овощным гарниром», или сложным - «Кальмары, фаршированные нежнейшими кусочками лосося, осетрины и соусом Бешамель».

Меню украшают эмблемы, символизирующие специфику предприятия питания. Меню должно быть отпечатано четким, ясным, удобочитаемым шрифтом, на хорошей бумаге.

Меню ресторанов класса люкс должно содержать не менее 15 наименований холодных закусок, 3 - горячих, 5 - супов, 30 - вторых горячих блюд, 6 - сладких блюд. Для большинства загородных, национальных и тематических ресторанов количество блюд и напитков может быть установлено индивидуально. В меню ресторана первого класса должны быть включены заказные и фирменные блюда.

5. В меню должны быть предусмотрены блюда в размере полупорций или специальные блюда для детей.

6. В ресторане должно быть обязательно 2-3 экземпляра меню на иностранном языке, для гостей.

7. Для дополнительного внимания посетителей рекомендуется снабдить меню фотографиями предоставляемых блюд.

Важно соблюдать правильный порядок размещения блюд в карте меню (рис. 3).

- Сезонные или блюда от шеф-повара.
1. Холодные блюда и закуски.
    - Холодные закуски - Холодные рыбные блюда.
    - Салаты.
    - Холодные блюда из мяса.
    - Холодные блюда из домашней птицы и дичи..
    - Различные сыры и сливочное масло.
  2. Горячие закуски.
  3. Супы.
    - Прозрачные супы.
    - Супы-пюре.
    - Заправочные супы.
    - Холодные, молочные и сладкие супы.
  4. Вторые рыбные блюда.
    - Блюда из отварной и припущенной рыбы.
    - Блюда из жареной рыбы.
    - Запеченные блюда из рыбы.
  5. Вторые мясные блюда.
    - Вареные и припущенные блюда из мяса. Рис...
    - Тушеные блюда из мяса.
    - Жареные блюда из домашней птицы и дичи.
    - Тушеные блюда из домашней птицы и дичи.
    - Блюда из субпродуктов.
  6. Блюда из яиц и творога.
  7. Блюда из овощей.
  8. Блюда из макаронных изделий и мучные.
  9. Сладкие блюда.
  10. Кондитерские изделия.

Рис.3. Типовая структура меню ресторана

При составлении меню следует руководствоваться **ГОСТ 30389 – 2013** «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования».

В ресторане меню составляет заведующий производством с участием метрдотеля, после этого калькулятор рассчитывает продажные цены на блюда и передает меню директору для утверждения.

Коммерческая информация, содержащаяся в меню, включает в себя: адрес предприятия, номер его телефона, режим работы,

особенности кухни, перечень дополнительных услуг, их стоимость, условия резервирования мест. Информация может быть дополнена интересной исторической справкой о предприятии или отдельных блюдах меню. В конце меню дается информация о порядке оплаты услуг.

Не менее важное значение для работы ресторанов, кафе и баров имеют: барная карта, винная карта, коктейльная карта.

*Барная карта* может быть приложением меню, либо предоставляться гостю отдельно. Порядок расположения позиций в барной карте также важен как и расположение блюд в меню: Вначале идут аперитивы, вермуты, битеры, настойки. После них начинаются шампанское и прочие игристые вина, тихие вина, белые, красные и крепленые вина. После идут более крепкие напитки: водка, ром, текила, джин, виски, коньяк.

При формировании барной карты в разделе «Виски», желательно систематизировать ассортимент по странам производства: Шотландия, Ирландия, США, Канада и др. Или по срокам выдержки: от молодого виски к старому. При формировании раздела «Коньяк», ассортимент располагают от самого молодого к самому старому. В заключении барной карты представлены ликеры, пиво, безалкогольные напитки и коктейли.

Для коктейлей, в случае их большого ассортимента, составляется отдельная карта (*коктейльная*).

Вино может быть представлено также в отдельной карте (*винная карта*). В ней обязательно печатают страну-производитель, название вина на оригинальном языке, категорию, год урожая (если он указан на бутылке), объем емкости и стоимость.

В некоторых предприятиях питания можно встретить *чайную карту*, объединяющую в себе сорта различного заварного чая.

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Что такое предприятие общественного питания и что к ним относится?
2. Что такое служба питания гостиничного предприятия, и какова ее структура?



3. Какие основные должности представлены в службе питания гостиничного предприятия, и в чем состоит их функционал?
4. Какие формы питания могут быть представлены в различных средствах размещения туристов?
5. Какие существуют виды меню и в чем их особенность?
6. Какова классическая структура меню? Перечислите основные позиции блюд в меню.

## Глава 2. Организация работы службы питания гостиничного предприятия

### 2.1 Организация обслуживания гостей предприятий питания в отелях: основные правила, формы и методы

Метод обслуживания потребителей на предприятиях питания отеля - способ, с помощью которого потребителям реализуется кулинарная продукция и напитки.

На предприятиях общественного питания в гостиничных предприятиях существуют следующие методы обслуживания:

1. *Форма обслуживания* - это метод обслуживания, при котором потребители сами выполняют ряд операций, и в зависимости от этого применяют следующие формы самообслуживания:

- полное (потребитель выполняет все операции самостоятельно);
- частичное (часть работ выполняется обслуживающим персоналом или механизмами (сбор посуды, доставка посуды, конвейер для сбора посуды и т.д.)).

Формы обслуживания отличаются:

- характером производимых услуг;
- местом и условиями их выполнения; - характером труда обслуживающего персонала; - формой расчета с потребителями.

Примером форм обслуживания может быть реализация кулинарной продукции через торговые автоматы или «шведский стол», а также отпуск скомплектованных обедов.

2. *Метод обслуживания официантами.*

При полном обслуживании официантами все операции осуществляют официанты. Этот вид характеризуется высокой культурой обслуживания и применяется на предприятиях класса «люкс» и высший в течение всего времени работы зала, при проведении банкетов и приемов, в вечернее время - на предприятиях с организацией отдыха.

Частичное обслуживание официантами предполагает выполнение ряда операций потребителями. Официанты доставляют продукцию с раздаточной в зал, ставят блюда на стол, за которым посетители сами обслуживают себя. Такая форма позволяет ускорить процесс

обслуживания посетителей, увеличить пропускную способность зала и сократить численность обслуживающего персонала.

Обслуживание официантами по характеру труда делится на две формы:

- индивидуальная (все операции с посетителем выполняет один официант, за которым закреплено определенное количество столов в зале);

- бригадная (бригада из нескольких официантов делит между собой все операции по обслуживанию потребителя (один встречает потребителя, принимает заказ; двое подают блюда и напитки и т.д.). Такая форма позволяет ускорить процесс обслуживания потребителей, также используется при обслуживании банкетов и приемов).

- комбинированный метод обслуживания потребителей (сочетание различных методов обслуживания (например, самообслуживание с обслуживанием официантами)).

Кроме традиционных методов и форм обслуживания на предприятиях общественного питания применяются специальные (прогрессивные) формы обслуживания, целью которых является ускорение обслуживания большого количества потребителей. Такие формы используются для обслуживания участников конгресса, конференций, семинаров и т.д. К ним относятся: залы-экспресс, столы-экспресс, «шведский стол».

**Зал-экспресс** (как правило, на 40-50 мест) организуется в ресторанах и кафе для ускорения обслуживания потребителей с ограниченным запасом времени. Меню представляет собой комплексный обед. Ко времени обеда все столы в зале-экспресс сервируются, на каждый стол кладут меню. Как только посетители сядут за стол, официанты ставят закуски и сладкие блюда, затем приносят супы, а вслед за ним - горячие блюда. Затраты времени потребителя на такой обед составляют 15-20 минут, что очень удобно для туристических групп.

**Стол-экспресс** рассчитан на 20 чел., имеет круглую форму с поворотной центральной частью, на которой устанавливаются закуски, блюда, кулинарные и кондитерские изделия, напитки. Неподвижную

поверхность стола сервируют закусочными тарелками, приборами, салфетками. Потребители, сев за стол, самостоятельно выбирают продукцию с поворотной части стола. Официанты приносят горячие блюда и напитки, осуществляют расчет с потребителями.

**Организация питания по типу «шведский стол»** служит ускорению обслуживания больших групп туристов, организуется на предприятиях общественного питания при гостиницах. На столы выставляются холодные закуски, сладкие блюда и кондитерские изделия, а для реализации супов и горячих блюд устанавливаются мармиты. Работа официантов сводится к помощи в порционировании.

**Массовые мероприятия** могут организовываться по разным поводам и проводиться на разных уровнях:

- официальные банкеты, которые лидеры страны дают в честь высоких гостей;
- посольские приёмы и банкеты по случаю национальных праздников;
- банкеты, организуемые общественными, партийными, научными и деловыми кругами по случаю окончания различных конференций и совещаний;
- благотворительные гала - представления с танцами и угощением;
- праздничные обеды с танцами, организуемые руководством фирмы для своих сотрудников; - свадьбы.

Банкеты-приемы в зависимости от формы обслуживания можно разделить на несколько видов: **1. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.**

Банкеты за столом с полным обслуживанием официантами чаще всего устраиваются на дипломатических, официальных приемах, где рассадка гостей за столом согласуется с протоколом.

В меню банкета включается сравнительно немного холодных закусок, одна горячая. Для банкета-обеда - обязательно суп, вторые горячие и десертные блюда, фрукты, напитки. Необходимо строго соблюдать определенный порядок подачи закусок, блюд и напитков. Очередность смены блюд совпадает с порядком записи их в банкетном меню. В начале банкета подаются холодная рыбная закуска и свежие овощи, затем закуски из мяса, птицы и дичи, после холодных закусок

подают горячую закуску, потом суп. После супа - горячие блюда из рыбы, мяса, птицы, дичи, овощей. Заканчивается банкет подачей десерта, фруктов и горячих напитков - кофе, чая.

Практика показывает, что на банкетах с полным обслуживанием наиболее целесообразно исходить из нормы - три официанта на каждые 12-16 участников банкета. При обслуживании два из них будут подавать блюда, а третий - вина. При ограниченном количестве подачи блюд - 4-5 и непосредственной близости к банкетному столу подсобных столов, раздачи, сервизной, буфета допустимо обслуживание банкета официантами, которые совмещают подачу блюд и напитков.

При организации банкета обычно предусматривается подача аперитива. Он подается в зале, предназначенном для сбора гостей, в течение 15-40 мин, т.е. с момента прихода первых гостей до приглашения их к банкетному столу. Все напитки и закуски во время аперитива предлагаются гостям официантами так, как это делается при обслуживании банкета-коктейля.

По окончании аперитива гости переходят в зал, где начинается банкет. Официанты, каждый в своем секторе обслуживания, встречают гостей, помогая им сесть. В течение всего банкета они заняты непосредственным обслуживанием его участников.

При обслуживании банкета, как и любого другого мероприятия, за столом каждый официант обязан знать следующие правила.

- любое блюдо или напиток подается всеми официантами одновременно;

- все блюда, закуски, гарниры, соусы и т.д., предлагаемые гостям в обнос, подают на левой руке с левой стороны;

- если в момент подачи гость разговаривает или слушает собеседника, следует немного подождать, затем тихо попросить извинения и подать блюдо. При этом не следует касаться блюдом стола или тарелки с хлебом;

- гость при желании сам перекладывает себе на тарелку предложенный продукт, но по просьбе гостя официант должен уметь правой рукой с помощью приборов для раскладки положить подаваемое блюдо на тарелку;

- официант держит блюдо на ладони левой руки, предварительно покрыв ее салфеткой-ручником, которая предохраняет

руку от ожога или переохлаждения. При этом ручник-салфетка не должен свисать у официанта с руки;

- в первую очередь обслуживают почетных гостей, далее - по протоколу. На банкете, где нет строгого протокола, предпочтение при обслуживании отдается женщинам;

- салатники или соусники небольших размеров перед подачей ставят на маленький поднос тарелку, покрытыми салфеткой;

- если гость отказался от предложенного блюда, обязательно убирают прибор, предназначенный для этого блюда. Перед подачей следующего блюда со стола убирают посуду и приборы от ранее поданного блюда, даже если гость ими не пользовался;

- при подаче таких блюд, как мелкая дичь, цыплята, раки, некоторые сорта фруктов, которые можно есть руками, рекомендуется каждому гостю с правой стороны ставить в чаше теплую воду с кружочком лимона для обмывания кончиков пальцев. Вместо воды в чашках для этой цели гостям можно подать на тарелках аккуратно сложенные и увлажненные полотняные салфетки;

- при обслуживании гостей, сидящих за столом, подача блюд может производиться не только с левой стороны. Все то, что заранее разложено или разлито в посуду индивидуального пользования, подается и ставится на стол перед гостем правой рукой официанта с правой стороны. Так подаются горячие закуски в кокотницах и кокильницах, все супы в бульонных чашках или глубоких тарелках, десертные блюда в креманках, горячие напитки (чай, кофе) в чашках и стаканах, а также холодные закуски, горячие и десертные блюда на тарелках;

- использованные тарелки и приборы при замене убираются как с правой стороны гостя правой рукой, так и с левой стороны левой рукой;

- все напитки наливают, как правило, правой рукой с правой стороны, держа бутылку этикеткой, обращенной к гостю. В случае крайней необходимости можно налить и с левой стороны, но при этом обязательно левой рукой;

- ассортимент напитков в бутылках предлагают гостю с левой стороны, держа в левой руке 2 - 3 бутылки этикетками, обращенными в его сторону. После того как гость выбрал один из

предложенных напитков, официант берет в правую руку бутылку и наливает желаемый напиток с правой стороны;

- очередная смена или уборка тарелок и приборов всеми официантами производится одновременно (по команде метрдотеля или старшего официанта), когда все участники банкета или подавляющее большинство из них закончили есть ранее поданное блюдо.

## ***2. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.***

Банкеты с такой формой обслуживания обычно организуют в том случае, если они носят товарищеский или семейный характер. Это может быть завтрак, обед, ужин или просто угощение в честь какого-либо события: знаменательная дата, юбилей, товарищеская встреча, свадьба и т.д.

Размещение гостей за столом на таких банкетах обычно произвольное, но для почетных гостей отводятся места в центре стола, а при устройстве банкета на большое число участников с несколькими столами - отдельный центральный стол.

В отличие от банкета с полным обслуживанием, где ассортимент холодных закусок сравнительно ограничен, в меню данного банкета могут быть включены самые разнообразные холодные закуски, соленья, маринады и т.д.

Весь ассортимент холодных закусок может быть выставлен на банкетный стол за 30 мин до начала мероприятия. Для того чтобы разнообразить ассортимент закусок, рекомендуется на каждого участника банкета заказывать по 0,5 порции, а некоторых и того меньше. Расставить блюда с закусками на столе можно в один или два ряда в зависимости от ширины стола, количества закусок и размера блюд. После того как закуски поставлены, ставят напитки. Напитки, как и закуски, следует рассредоточить по всему столу. При этом надо поставить бутылки так, чтобы каждый гость мог налить себе любой из напитков по желанию.

На банкетах с частичным обслуживанием каждому гостю предоставляется возможность взять любую понравившуюся закуску в любом количестве и в любом порядке. Порционно подаются, как правило, горячие блюда (одно или два) - в зависимости от продолжительности банкета. Особой заботой официантов на таких

банкетах является обслуживание почетных гостей и своевременная уборка со стола использованной посуды и пустых бутылок.

3. При проведении различных юбилеев, семейных торжеств, банкетов по случаю подписания договоров, заключении деловых соглашений также организуется *банкет-фуршет* (по-французски «а ля фуршет», что означает - «на вилку»).

Особенностью обслуживания банкета-фуршета является то, что гости едят и пьют стоя у столов, к которым не ставятся стулья. Меню такого банкета включает холодные и горячие закуски, горячие вторые блюда, десерт и горячие напитки. Закуски должны подаваться маленькими порциями «под вилку», т.е. чтобы можно было их есть без помощи ножа. Горячие закуски и блюда также подают маленькими порциями, чтобы можно было пользоваться только вилкой. В процессе организации банкета-фуршета необходимо учитывать следующее: нельзя устанавливать столы в непосредственной близости от источника тепла (отопления, камина и др.), а также под прямыми лучами солнца, так как это способствует таянию заливных блюд, а также потере внешней привлекательности всех продуктов. Столы, сервированные для банкета-фуршета, должны гармонировать с окружающей обстановкой; при их установке следует учитывать расположение осветительной аппаратуры в зале с тем, чтобы обеспечить равномерное освещение всех столов.

Банкеты-фуршеты предусматривают нерегламентированное пребывание гостей. Они экономичны: при равных площадях зала на банкете-фуршете можно обслужить в 4-5 раз больше гостей, чем на банкете за столом.

В связи с тем, что гости едят и пьют стоя, столы для банкета-фуршета должны быть несколько выше обычных.

При отсутствии специальных фуршетных столов можно пользоваться обычными прямоугольными, составляя по несколько столов вместе. Форма расстановки столов разнообразна и зависит от площади и архитектурных особенностей зала. Обычно столы ставят в форме букв «Т», «П», «Ш».

При расстановке столов необходимо учитывать следующее;

- центральное, наиболее удобное, место в зале отводится для самых почетных гостей;



- столы не должны загораживать основных или служебных входов в зал;
- не следует устанавливать столы ближе, чем в 1,5 м от стены, чтобы не затруднять свободу передвижения гостей и официантов.

Скатерть фуршетного стола со всех сторон спускают почти до самого пола. Спуск скатертей всех основных фуршетных столов должен быть одинаков, а нижние кромки скатертей образуют прямую линию. Для оформления фуршетных столов в настоящее время используют специальные юбки со складками, воланами, которые прикрепляют к краю столешницы. Такие юбки могут быть белыми или цветными. Они прекрасно декорируют столы и украшают банкетный зал.

Предметы сервировки, напитки, фрукты и закуску заранее ставят на стол.

Как правило, стол сервируют с двух сторон (двухсторонняя сервировка), односторонняя сервировка используется обычно для стола, предназначенного для почетных гостей.

Бутылки со спиртными напитками открывают за несколько минут до прихода гостей в банкетный зал. Часть бутылок оставляют закрытыми и открывают по мере необходимости. После того как участники банкета подойдут к столу, официанты должны помочь им в выборе того или иного напитка, блюда, предложить наполнить рюмку вином, положить на тарелку закуску, уделяя особое внимание почетным гостям, а также гостям, стоящим не у стола.

После того, как расставлены фрукты, цветы и напитки, но не ранее чем за полчаса до начала банкета, на столе размещают закуски, соусы, хлеб. На каждое блюдо кладут приборы для раскладки, чтобы гость сам мог взять то, что пожелает.

На одного официанта при обслуживании фуршета обычно приходится 15-20 гостей. Задача официанта - помочь в выборе закусок, предложить свою помощь, чтобы налить вино, положить на тарелку закуску и т.д.

Учитывая, что на банкете-фуршете едят стоя, продукты для закусок следует подготавливать более мелкими кусочками, чтобы не пользоваться ножом. Гарниры к закускам и блюдам целесообразнее

подавать на стол отдельно от основного продукта - в салатниках или в другой посуде.

Расстановку закусок на столе целесообразнее начинать с закусок, уложенных на большие блюда, так как разместить последние на уже заставленном другой посудой столе было бы сложнее. В последнюю очередь на стол ставят заливные блюда, икру, масло, закуски, заправленные и оформленные майонезом или сметаной. Закуски размещают так, чтобы блюда из рыбы, мяса, овощей и других продуктов чередовались.

Следует избегать размещения блюд вплотную к бокалам и рюмкам. В то же время нельзя помещать блюда с закусками на край стола, иначе гости не смогут поставить на него свои тарелки. На каждое блюдо должны быть положены приборы для раскладки. Рядом с блюдами размещают соусы и специи.

Вместо вилок при подаче некоторых блюд применяют деревянные или пластмассовые шпажки, которые после однократного использования официант собирает и уносит. Использование шпажек позволяет уменьшить количество приборов при обслуживании фуршетов.

После горячих блюд подают десерт - мороженое, взбитые сливки, ягоды, фрукты и т.п. К десертам подают шампанское.

После окончания фуршета по распоряжению его координатора со столов в определенной последовательности убирают посуду: вначале бутылки, вазы с цветами и фруктами, салфетками, затем приборы, фарфоровую посуду, кофейные чашки. В последнюю очередь убирают рюмки, бокалы, фужеры.

Во время речей или тостов всякое обслуживание прекращается, чтобы не отвлекать внимание гостей и не нарушать тишины. Это правило распространяется на обслуживание любого банкета.

4. К преимуществу обслуживания по типу *«банкет-коктейль»* относится то, что можно принять много гостей в небольшом помещении, при этом не требуется большого количества мебели, посуды, столового белья. Время коктейля непродолжительное, расходы на его организацию значительно меньше, чем на банкеты других видов. Гости могут свободно приходить в разное время. Банкетные столы не расставляют, а ограничиваются лишь небольшими отдельными

столиками, расставленными в удобных местах зала: у стен, у колонн, в нишах и т.д. Официанты разносят закуски на фарфоровых блюдах, рюмки и бокалы с напитками - на подносах, тарелок и приборов при обслуживании коктейлей не полагается. Вместо вилок гости используют деревянные или пластмассовые шпажки.

При приеме заказа уточняют количество гостей, их состав, продолжительность коктейля, выясняют, нужна ли барная стойка, согласовывают с заказчиком меню.

Величина всех подаваемых во время коктейля закусок должна быть такой, чтобы их можно было сразу положить в рот целиком. Чаще всего на коктейлях подают бутерброды-канапе или сэндвичи, нарезанные в виде ромбиков, квадратов, кружочков и т.д., а также волованы или тарталетки.

Напитки на коктейле могут быть поданы самые разнообразные: виски, коньяки, ликеры, вина натуральные, крепленые и десертные, соки, воды, коктейли, шампанское.

Организуя коктейль, предусматривают помещение для подготовки закусок и напитков. Здесь ставят столы, на которых подготавливают коктейли, разливают напитки в рюмки, бокалы, стопки. Все напитки перед началом коктейля должны быть доведены до температуры их подачи.

Появление первых гостей в зале банкета является для официантов сигналом к началу обслуживания. В паре с официантом, разносящим напитки, работает другой, подающий гостям закуски. В начале приема коктейля, как правило, гости пьют безалкогольные напитки: соки, воду (фруктовую или минеральную), пиво. Спустя 10-15 мин подают крепкие напитки: водку, виски с содовой или минеральной водой, коньяк, затем снова предлагают безалкогольные напитки. Закуску гостю предлагают после того, как ему предложили напитки. Блюда, освободившиеся от закуски, возвращаются на раздачу для пополнения.

Подача горячей закуски осуществляется по согласованию с организатором банкета и распоряжению метрдотеля или старшего официанта. На подогретое металлическое или фарфоровое блюдо укладывают горячую закуску, к которой подают деревянные или пластмассовые шпажки. Обнося гостей закуской, официант держит блюдо

в левой руке, а в правой - небольшую тарелку, в которую предлагает гостям положить использованные шпажки.

В последнее время все чаще находят применение комбинированные варианты обслуживания банкетов. Например, можно соединить банкет-коктейль с фуршетным обслуживанием.

5. Для организации **банкета-коктейля с фуршетным обслуживанием** необходимы два банкетных зала, каждый из которых в состоянии вместить всех приглашенных гостей. Первый зал оформляется, как зал для банкета-коктейля. В другом зале накрывают один или несколько больших столов, которые сервируют и оформляют подобно фуршетному столу, за исключением напитков и посуды для них. На этом столе должен быть широкий ассортимент холодных, горячих, десертных блюд и закусок, фруктов и т. п.

Кроме закусочного стола в этом зале, как и в первом, необходимо поставить возле стен и в других удобных местах несколько маленьких столов с той же сервировкой, что и в первом зале. Для напитков, как и при организации банкета-коктейля, устраивают один или несколько буфетов-баров. Они могут быть в зале или в подсобном помещении.

Прибывшие на банкет гости собираются в первом зале. Здесь их обслуживают официанты, которые предлагают: напитки, налитые в рюмки, бокалы, стопки в буфете-баре, а также холодные закуски, уложенные на блюда. Методы, техника и организация обслуживания в этом зале те же, что и на банкете-коктейле.

Обслуживание в первом зале продолжается 30-45 мин, после чего менеджер по обслуживанию массовых мероприятий как главный устроитель банкета приглашает гостей перейти во второй зал к закусочному столу.

Закусочный стол к этому времени должен быть полностью подготовлен: поставлены холодные, горячие, а иногда и десертные блюда, фрукты, закуски, соусы, специи, хлеб, разложены приборы для раскладки и т. д.

Как только гостей пригласили к столу, официанты переходят во второй зал и подают гостям тарелки и приборы, раскладывают или помогают взять закуску, блюдо, а затем убирают со стола и уносят из зала использованные посуду и приборы, пополняют стол чистой посудой, уносят освободившиеся блюда из-под закуски и т. п.

В то время когда часть официантов обслуживает гостей у закусочного стола, официанты, подающие вина, подготовив подносы с напитками в буфете-баре, обносят ими гостей. В отдельных случаях в конце подобных банкетов подают кофе. Такое же обслуживание можно организовать и в одном зале.

6. **Банкет-чай.** Банкет-чай организуется обычно для женщин или для узкого круга родственников. Если в ресторане организуется банкет-чай, то необходимо подобрать помещение с уютной обстановкой домашней гостиной. Столы круглой или овальной формы накрывают цветными скатертями. Для сервировки используют десертную, чайную и кофейную посуду. На стол ставят предусмотренные меню сладости, фрукты, десертные или полусладкие вина.

Официанты приглашают гостей к накрытому столу и помогают им сесть, уделяя наибольшее внимание женщинам, старшим по возрасту. Удостоверившись в том, что все участники банкета удобно разместились, официанты предлагают им сладкие блюда и вина. Затем готовят к подаче горячие напитки.

После этого производится уборка использованной посуды с чайного стола. Взамен использованных тарелок перед каждым гостем ставят чистые с приборами. Закончив уборку, подают чай, кофе, предварительно поставив на стол горячие сливки, молоко и лимон. Чашки с горячими напитками на блюдах ставят на стол справа от десертных тарелок. Ложки при подаче горячих напитков должны быть положены на блюдце перед чашкой ручкой вправо, а ручка чашки должна быть обращена в левую сторону от гостя. После того как горячие напитки поданы, официанты предлагают гостям мускат, кагор, ликеры, коньяки.

Чашку кофе гостям можно предложить с подноса, предварительно наполнив ее из кофейника. После наполнения чашек кофе кофейник можно поставить на стол. Кофе можно долить в ту же чашку, не снимая ее со стола.

Чай на столе доливать не рекомендуется. При желании гостя выпить другую чашку чая можно налить напиток на подсобном столе в ту же чашку, если в ней нет лимона и отстоя, и подать гостю.

7. **Дипломатический прием.** Дипломатические приемы проводят в ознаменование важных юбилейных дат, годовщин, международных

договоров, соглашений и т.п. Приемы служат для установления, развития контактов между официальными, деловыми и культурными кругами государств.

Часто банкеты организуются «на выезде» (в помещениях заказчика, на природе и др.).

**Кейтеринг** (англ. cater - поставлять провизию; catering - общественное питание) - это ресторан выездного обслуживания, в любом помещении, которое выбирает клиент. Одно из главных преимуществ кейтеринга состоит в том, что место для проведения банкета или праздника выбирает клиент сам.

На практике под кейтерингом подразумевается не только доставка и приготовление пищи, но и обслуживание, сервировка, оформление и тому подобные услуги.

### **Виды кейтеринга.**

1. *Кейтеринг в помещении (on-premise catering)* - один из самых популярных видов и имеет много общего с традиционным ресторанным обслуживанием. Помимо организации стола клиенту предлагается соответствующим образом оборудованное помещение, которое может быть использовано для проведения различных мероприятий.

2. *Кейтеринг вне ресторана (off-premise catering)* предусматривает обслуживание на территории заказчика. Особенность этого вида кейтеринга связана с тем, что большинство ресторанов имеют небольшие залы и не могут обслуживать большое количество гостей. Приготовление блюд осуществляется в ресторане, после чего заказ доставляют к месту проведения мероприятия. Ресторан отвечает за качество приготовления и доставку блюд, сервировку, профессиональное обслуживание, уборку помещений и полный расчет с заказчиком по окончании мероприятия.

3. *Социальный кейтеринг* - это предоставление услуг рестораном на территории заказчика с использованием его оборудования для приготовления блюд. Заказчик и ресторан, предоставляющий услугу социального кейтеринга, заранее оговаривают дату, меню, особенности сервировки и обслуживания. В обязанности ресторана входит также уборка помещения после проведения мероприятия. Услугами социального кейтеринга пользуется заказчик

при организации семейного торжества. При этом ресторан может предоставить заказчику, согласно договору, отдельные предметы для сервировки стола и аксессуары.

4. *VIP-кейтеринг* - предусматривает выездное ресторанное обслуживание с привлечением высококвалифицированных поваров, официантов. В помещении заказчика и под его наблюдением осуществляются обработка продуктов и приготовление блюд. Данные работники могут сопровождать заказчика в его длительных турне.

5. *Кейтеринг напитков и коктейлей (выездной бар)* - услуга выездного бара является активным самостоятельным звеном в проведении праздничных и т.п. мероприятий или полноценно сопутствует кейтерингу. Выездной бар - это, прежде всего, наличие на мероприятии непосредственно бара, а именно: мобильной, сборной конструкции, позволяющей, где бы то ни было, организовать полноценный процесс приготовления коктейлей. **Шведский стол.**

Шведский очень популярен у посетителей: многие предпочитают заранее увидеть те блюда, которые будут есть (что не всегда возможно сделать, заказывая по меню), да и стоит дешевле, так как часть работы клиент «бесплатно» делает сам.

Шведский стол формируется по принципу обычного меню: холодные закуски, супы, горячие мясные блюда, горячие рыбные блюда, гарниры, десерты и хлеб. В целом его устройство везде примерно одинаково, но в отелях по утрам возможен, например, вариант, когда овальный шведский стол делится пополам. С одной стороны располагается угощение для тех, кто заказал «континентальный» завтрак (сок, чай, кофе, джем, булочки), с другой - полный буфет для тех, кто оплатил завтрак целиком.

Ближе всего ко входу в зал помещают холодные закуски и хлеб. За ними – супы. Потом - вторые блюда (отдельно - рыбные, отдельно - мясные). В конце - десерты. Напитки располагаются на отдельном столе-баре также недалеко от входа. Ставить напитки и продукты на один стол не принято.

Между собой блюда каждого вида располагаются более-менее в свободном порядке. Но, например, мясные закуски никогда не должны лежать на одной тарелке или одном подносе с рыбными. Даже если внутри одного подноса несколько тарелок, под одной крышкой с рыбой

может находиться только другая рыба и морепродукты, но ни в коем случае не мясо. При недостатке места лучше оставить на шведском столе только рыбные закуски, а мясные приносить с кухни по заказу или наоборот. Овощи и ягоды тоже необходимо располагать отдельно. Напитки могут стоять в любом порядке, главное, чтобы они были сосредоточены в одном месте.

Если это постоянный шведский стол в гостинице или ресторане, на нем все подается одновременно. Если речь идет о банкете, то сначала предлагаются холодные закуски, а уже потом на шведский стол ставится горячее.

Блюда (как холодные, так и горячие) подаются в емкостях из нержавеющей стали, которые, соответственно, либо охлаждаются в ваннах со снегом, либо подогреваются в специальных устройствах - шэфингах (мармитах). Салаты иногда выкладывают в круглые керамические охлаждаемые чаши. Также холодные закуски и десерты подаются на хладоподносах с роликовыми крышками или без. Нужна крышка или нет, определяется тем, как удобнее брать продукт. Нарезка обычно подается без крышек. В некоторых местах над шведскими столами предусмотрена дугообразная статичная крыша из пластикового стекла. Она не позволяет попадать на продукты большому количеству бактерий и способствует более длительному сохранению желаемой температуры. На подносах с крышками прекрасно смотрятся сыры и десерты. А вот блюдо с мясной нарезкой будет лучше выглядеть в ванне, заполненной снегом. На шведском столе холодные закуски должны находиться при температуре до 5°C, горячие - при температуре выше 60°C.

На хладоподносы с крышками закуски и десерты выкладывают заранее (за час-полтора до подачи на стол), накрывают пленкой и ставят в холодильник. Пластиковый поднос за это время доходит до нужной температуры и сам становится дополнительным хладагентом.

Все блюда на шведском столе должны постоянно обновляться, независимо от того, успели гости все съесть или нет. Закуски полагаются менять в среднем не реже одного раза в час, а в жаркую погоду, особенно если блюдо стоит открытым, - еще чаще. Горячие блюда, как правило, обновляют, когда емкость опустела наполовину.



Напитки подают в специальных диспенсерах или кувшинах (которые также годятся и для подачи мюсли).

При каждом блюде обязательно должен быть раскладочный прибор - либо щипчики, либо ложка с вилкой. Делаются такие приборы в основном из нержавеющей стали, но иногда и из пластика (хотя пластик с точки зрения европейского ресторанного сервиса считается неприемлемым). Иногда для салатов кладут деревянные ложки, но тогда и посуда тоже должна быть деревянной, а стол выдержан в этническом стиле.

Указательные таблички - необходимая атрибутика шведского стола. Но чтобы не перегружать его ненужной информацией, их надо ставить или вешать только там, где что-то может быть непонятно. Например, если рядом стоят два диспенсера с молоком, необходимо указать, что одно из них нормальной жирности, а другое - обезжиренное.

При организации шведского стола обычно действует принцип самообслуживания, но в пятизвездочных отелях свободный официант обязан на всякий случай предложить гостям свою помощь. В некоторых местах даже предусмотрена специальная должность буфетчика (по-французски *bouffetier*), который занимается исключительно «присмотром» за шведским столом: приносит тарелки, меняет приборы, следит за чистотой.

За обедом и ужином напитки на шведском столе не предлагаются - гость их заказывает и оплачивает отдельно, как и алкоголь. В стоимость шведского стола напитки (соки, молоко, чай, кофе) входят только за завтраком.

Подход к шведскому столу должен быть безопасным, без ступенек (спускаясь вниз с тарелкой, легко оступиться). Обязательно нужен удобный (желательно отдельный, огороженный) подход поваров и официантов к шведскому столу. **Служба обслуживания в номерах.**

Индивидуальное обслуживание в номере обеспечивается службой *room-service*, которая работает круглосуточно и входит в систему ресторанного обслуживания. У данной службы есть собственное помещение, штат и специальное оборудование.

В спектр услуг службы *room-service* прежде всего входит доставка напитков и блюд. В каждом номере есть специальное меню, в котором

указан ассортимент блюд, предлагаемых на завтрак, обед и ужин. Меню либо составлено с учетом вкусов среднего постояльца и ограниченного времени приготовления, либо соответствует меню ресторана. Блюда могут заказываться из представленного меню круглосуточно, вне зависимости от официально установленного времени завтрака, обеда или ужина.

В ряде отелей существует два варианта заказа завтрака.

В первом случае клиент вывешивает на дверь специальный бланк с отмеченными наименованиями блюд и временем, когда завтрак необходимо принести. Доставка осуществляется точно в указанное время.

Второй вариант заказа завтрака (эта форма также практикуется и для заказа обеда и ужина) - телефонный звонок в службу room-service. Нельзя заставлять звонящего ждать. К примеру, в пятизвездочных отелях трубку снимают не позднее третьего сигнала.

*Правила общения с постояльцами:*

- при поступлении звонка из номера необходимо поздороваться и поприветствовать гостя по имени;
- разговаривая, необходимо улыбаться, чтобы интонация голоса всегда была дружелюбной;
- необходимо делать рекомендации, учитывая вкусы гостя;
- важно интересоваться, каким образом можно доставить напитки (сразу либо вместе с блюдами);
- во избежание ошибок и задержек повторить заказ и узнать о форме оплаты;
- в конце разговора поблагодарить за звонок и сообщить о времени доставки заказа в номер.
- доставляя заказ, сотрудник, как правило, ставит на стол табличку с пожеланием приятного аппетита и просьбой позвонить на двухзначный номер телефона, чтобы можно было забрать посуду.

Если гость желает заказать продукты, не включенные в меню, необходимо постараться удовлетворить его просьбу. Заказ можно записать на специальном бланке.

Ответственность за блюдо несет кухня, но официант Room Service, обслуживая гостя, вправе отказаться от блюда, в котором не соблюден температурный режим. Кроме того, официант должен:

- проверять соответствие блюд с заказом;
  - следить за качеством блюд;
  - проверять счет, чтобы он был понятный и верный;
  - забирать посуду в течение оговоренного времени;
- одеваться в униформу, выглядеть опрятно, носить бейдж с именем.

Представитель room-service обязательно оговаривает время исполнения заказа. Максимальное время приготовления - 20 минут (клиент должен быть проинформирован, если приготовление блюда займет больше времени).

Для того чтобы меньше тревожить гостя, заказ (даже сложный, состоящий из нескольких блюд) доставляют сразу в полном объеме. Исключение делается, когда гость просит подать блюда в определенной последовательности.

Заказ может быть доставлен на подносе, на столике, либо на специальной сервировочной тележке. Верхняя часть такой тележки представляет собой столик с «крыльями», которые можно поднять в номере и превратить тележку в удобный столик для сервировки. Могут также использоваться тележки с держателями бутылок, нагревающими поверхностями, мармитами, термоконтейнерами, специальными блюдами для сервировки с элементами охлаждения. Все емкости с напитками и продуктами при доставке накрываются специальными крышками.

*При обслуживании постояльца в номере персонал службы «рум сервис» должен придерживаться следующих правил:*

1. Подойти к номеру гостя, стараясь не производить излишнего шума.
2. Постучать и произнести «Обслуживание номеров» так, чтобы гость услышал голос через закрытую дверь.
3. Если ответа не последовало, постучать и оповестить постояльца о своем присутствии еще раз. Нельзя входить в номер до тех пор, пока гость не разрешит это сделать или сам не откроет дверь.
4. Войдя в номер, нужно вежливо поздороваться.
5. Общаясь с гостем, важно называть его имя во время разговора.

Место установки подноса или тележки зависит от желания гостей, дизайна номера, расстановки мебели и используемого оборудования.

*Правила презентации заказа:*

1. Спросить у гостя, куда удобнее поставить поднос или тележку. Аккуратно разместить их там, где было указано.

2. Предупредить гостя о том, что подогреватель, кофейник и т.п.

могут быть очень горячими.

3. Удобнее расставить мебель (стол, стулья).

4. При наличии в сервировке свечи, зажечь ее.

5. Объяснить гостю содержимое подноса или тележки.

6. Подать блюда и напитки.

7. Поинтересоваться, не желает ли гость что-нибудь еще.

8. Попросить постояльца подписать счет.

9. Объяснить, что делать с подносом или тележкой после еды.

Чаще всего гостей просят поставить их за дверь, в коридор.

10. Вежливо попрощаться и покинуть номер.

11. Проверить, нет ли в коридоре использованных подносов или тележек, оставленных другими постояльцами.

12. Передать подписанный счет кассиру или другое ответственному лицу, следуя правилам предприятия.

Помимо доставки напитков и блюд в номер к функциям службы room-service может также иногда относиться проверка мини-баров в номерах и пополнение их запасов по мере необходимости.

**Мини-бар** - это специальный небольшой холодильник с охлажденными напитками и снеками, который расположен в апартаментах отельного комплекса.

Самый первый мини-бар был изобретен немецкой корпорацией Siegas в 60-х годах и до сих пор такой компактный холодильник является одной из важнейших составляющих достижения комфорта для клиента отеля

Установка мини-баров более популярна в отелях, которые расположены в курортных или же загородных зонах. Основными продуктами и напитками в мини-баре являются: водка, ром, виски, джин, коньяк, пиво, минеральная вода отечественного и импортного производства, сладкие газированные напитки, сок, фисташки, чипсы, шоколадный батончик и прочее.

Состав мини-бара может изменяться по мере возрастания престижности отеля. В отелях сегмента пять звёзд в мини-бар будут включены более благородные и брендовые алкогольные напитки.

Например, некоторые гостиницы Китая помимо стандартного набора, наполняют мини-бары специальной банкой с кислородом, а мини-бары на Мальдивах предлагают не только широкий ассортимент сладостей и напитков, но и экзотические фрукты.

### **Обслуживание в баре при гостинице.**

Обслуживание в баре при гостинице может осуществляться в трех стилях.

1. *Классический стиль* - здесь больше всего ценится консервативность и строгость. Проявляться это должно во всем: в одежде, манере приготовления коктейлей. Подобный стиль наиболее востребован в ресторанах «высшего» класса, где дым настоящей «гаваны» смешивается с ароматом дорогих духов. В таком ресторане уместен бармен с внешностью и деликатными манерами стареющего плейбоя, умеющего внимательно молчать и мудро улыбаться в седеющие усы. При этом работа за стойкой должна исключать всякие элементы импровизаций и неожиданностей.

2. *Фристайл* - стиль, во многом противоположный классическому. Он подразумевает раскрепощенность и непосредственность. Истоки фристайла лежат во вполне понятном желании бармена обратить на себя внимание клиента нетрадиционным поведением за стойкой и тем самым выделиться из общей массы коллег и конкурентов. Выражается это в разработке театрализованных трюков, включающих в себя, как правило, одиночное или синхронное жонглирование емкостями, работу с пиротехническими эффектами, тематическое костюмирование и пр.

3. *Спидмиксинг*. Мастера этого стиля делают основной упор на быстрое приготовления коктейлей при неукоснительном соблюдении общепринятых стандартов и пропорций. ***Основные методы приготовления коктейлей:***

1. *Blend (смешивание)*. Метод Blend самый простой способ изготовления коктейлей с использованием блендера. Как правило, этот метод применяется для создания коктейлей с использованием фруктов и ягод. Также этот метод идеален для создания безалкогольных и

«замороженных» коктейлей (Frozen cocktails), молочных шейков и смузи.

2. *Shake (встряхивание)*. Для создания коктейлей методом Shake в первую очередь необходимо иметь в наличии шейкер. Этот метод распространен для создания коктейлей, состоящих из трудно смешивающихся ингредиентов, таких как сиропы, алкоголь, яйцо и ликеры.

3. *Build (построение)*. Используется как для приготовления простых коктейлей (крепкий алкоголь и вода / соки), так и для более «творческих» напитков, таких как слоистые коктейли и коктейли с использованием давленных ягод, специй и трав.

4. *Stir (помешивание)*. Технику Stir используют для создания коктейлей из легко смешиваемых компонентов. Данный метод достаточно прост и чаще всего используется для коктейлей с тремя и более компонентами. Коктейли с использованием этого метода чаще всего подаются без льда, но охлажденными.

## Список литературы

1. ГОСТ 31984-2012. Услуги общественного питания. Общие требования.

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

16. ГОСТ Р 56766-2015. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания. Требования к изготовлению и реализации.
17. ГОСТ Р 55889-2013. Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания. Рекомендации по применению ГОСТ Р ИСО 22000-2007 для индустрии питания.
18. Акимова Н. А. Основы научных исследований в общественном питании: учебное пособие / Н.А. Акимова, А.Ю. Соколов, Б.А. Баранов. – Москва: ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова», 2017. – 192 с.
19. Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с.
20. Батраева Э.А. Экономика предприятия общественного питания : учебник и практикум для СПО / Э. А. Батраева. - 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. - 390 с.
21. Безряднова А.С. Качество продукции предприятий ресторанного бизнеса: учеб. пособие [для бакалавров] / А.С. Безряднова, Е.Н. Мясникова, Рос. экон. ун-т им. Г.В. Плеханова. – М.: Изд-во РЭУ им. Г. В. Плеханова, 2016. – 149 с.
22. Быстров С.А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 536 с.
23. Васильева И. В. Технология продукции общественного питания : учебник и практикум для академического бакалавриата : [гриф УМО] / И. В. Васильева, Е. Н. Мясникова, А. С. Безряднова, Рос. экон. ун-т им. Г. В. Плеханова. – М. : Юрайт, 2016. – 414 с.
24. Васильева И. В. Физиология питания: учебник и практикум для СПО / И. В. Васильева, Л. В. Беркетова. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 212 с.
25. Васюкова А., Любецкая Т.Р. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. - М.: Дашков и К, 2017. - 416 с.
26. Васюкова А., Мячикова Н.И., Пучкова В.Ф. Технология кулинарной продукции за рубежом. - М.: Дашков и К, 2017. - 368 с.
27. Главчева С.И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: учеб. пособие [для бакалавров] / С.И. Главчева, Л. Е. Чередниченко. - СПб.: Троицкий мост, 2012. 205 с.



28. Джум Т.А. Организация сервисного обслуживания в туризме: учеб. пособие : [гриф УМО] / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. – М.: ИНФРА-М : Магистр, 2015. – 368 с.
29. Джум Т.А.Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: учеб. пособие : [гриф УМО] / Т. А. Джум, Г. М. Зайко. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2017. – 528 с.
30. Жабина, С. Б. Маркетинг в организациях общественного питания : учеб. пособие для СПО / С. Б. Жабина. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2019.- 264 с.
31. Кащенко В.Ф. Кащенко Р.В. Оборудование предприятий общественного питания: учебное пособие. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 412 с.
32. Кошевой Е.П. Технологическое оборудование пищевых производств. Расчетный практикум: учеб. пособие для вузов / Е. П. Кошевой. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 203 с.
33. Мрыхина Е.Б. Организация производства на предприятиях общественного питания: Учебное пособие. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с.
34. Мясникова Е.Н. Организация обслуживания на предприятиях ресторанного бизнеса // Учебное пособие для бакалавров / Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова» (ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова»). Москва, 2017. – 272 С.
35. Оробейко Е.С. Организация обслуживания: рестораны и бары: учеб. пособие: [гриф Минобрнауки] / Е.С. Оробейко, Н.Г. Шередер. – М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2013. – 319 с.
36. Пасько О.В. Проектирование предприятий общественного питания. Доготовочные цеха и торговые помещения: учеб. пособие для прикладного бакалавриата / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2017. - 201 с.
37. Пасько О.В. Технология продукции общественного питания за рубежом: учеб. пособие для СПО / О.В. Пасько, Н.В. Бураковская. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 179 с.
38. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: Учебник. СПО / И.И. Потапова. - 2-е изд., стер. - М.:

- Издательский центр "Академия", 2018. - 320 с.
39. Ратушный А.С. Баранов Б.А. Технология продукции общественного питания. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 240 с.
  40. Сергеев А.Г. Стандартизация и сертификация: учебник и практикум для СПО / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 323 с.
  41. Соколов А. Ю. Управление качеством ресторанной продукции: учебное пособие / А.Ю. Соколов, Н. А. Акимова. - Москва: ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова», 2018. - 144 с.
  42. Сологубова Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для академического бакалавриата / Г. С. Сологубова. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2017. - 379 с.
  43. Федцов В. Г. Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2014. - 248 с.
  44. Феоктистова В. И. Экономика предприятий ресторанного бизнеса: учебное пособие /В. И. Феоктистова, Е. В. Кличева. – Москва: ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова», 2016. - 72 с.
  45. Щеникова Н.В. Традиции и культура питания народов мира: Учебное пособие. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 296 с.