

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации

ФГБОУ ВО Брянский ГАУ

Кафедра технологического оборудования животноводства
и перерабатывающих производств

Е.И. Слезко, В.Е. Гапонова, Х.М. Исаев

Современные формы обслуживания

Учебно-методическое пособие

для студентов очной и заочной форм обучения

по направлению подготовки

19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания



Брянская область,
2022

УДК 640.44 (076)
ББК 65.431
С 47

Слезко, Е. И. Современные формы обслуживания: учебно-методическое пособие для студентов очной и заочной форм обучения по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания / Е. И. Слезко, В. Е. Гапонова, Х. М. Исаев. – Брянск: Изд-во Брянский ГАУ, 2022. – 44 с.

Пособие подготовлено для студентов очной и заочной форм, обучающихся по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания.

Пособие разработано в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания и предназначено для изучения дисциплины Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания.

Рецензент: д.т.н., профессор кафедры технологического оборудования животноводства и перерабатывающих производств Купреенко А.И.

Рекомендовано к изданию учебно-методической комиссией инженерно-технологического института Брянского ГАУ, протокол № 4 от 19 января 2022 года.

© Брянский ГАУ, 2022
© Е.И. Слезко, 2022
© В.Е. Гапонова, 2022
© Х.М. Исаев, 2022

Содержание

| | |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Введение | 4 |
| Виды и способы обслуживания на предприятиях общественного питания | 6 |
| Методы обслуживания | 10 |
| Специальные формы организации обслуживания | 13 |
| Современные формы обслуживания | 15 |
| Контрольные вопросы | 39 |
| Рекомендуемая литература | 40 |

Введение

Предприятия общественного питания играют значительную роль в организации отдыха населения. Туда приходят не только для того, чтобы поесть, но и отметить свой юбилей, важное событие в жизни человека, того или иного коллектива, провести свадебное торжество, деловую или официальную встречу, просто отдохнуть в кругу близких людей.

Радужно встретить, быстро и вкусно накормить людей, создать им все условия для полноценного отдыха – такова задача работников предприятий общественного питания.

Приготовление пищи, и её отпуск следует рассматривать как две отдельные функции предприятий массового питания. В настоящее время можно организовать предприятия без собственного производства или с очень небольшим объемом выпуска собственной продукции, но все они должны работать в условиях, обеспечивающих достаточно высокий уровень обслуживания посетителей.

Именно эти два условия являются основными для обеспечения объема товарооборота и уровня рентабельности, необходимых для успешной деятельности предприятия.

На предприятиях общественного питания наибольшее количество жалоб приходится на недостатки в обслуживании, а за ними – на низкое качество блюд, завышенные цены, нарушение правил санитарии и гигиены. Вынужден ли посетитель, сидя за столом в торговом зале ресторана, долго ждать официанта, чтобы дать ему заказ и затем длительное время дожидаться его выполнения, или же терять время, простаивая в длинной очереди за получением блюд в столовой или закусочной самообслуживания, результатами всегда бывают досада и недовольств. Низкий уровень обслуживания отрицательно сказывается на пропускной способности, объеме товарооборота и уровне рентабельности предприятия.

От правильной и четкой организации работы обслуживающего персонала предприятий общественного питания зависят настроение и самочувствие всех, кто пользуется их услугами.

Конечной целью производственного процесса на предприятиях общественного питания является реализация готовой продукции и организация ее потребления. Эти функции определяют процесс обслуживания.

Процесс обслуживания в общественном питании – это совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг при реализации кулинарной продукции и организации досуга.

Методы и формы обслуживания на предприятиях общественного питания зависят от определенных факторов: контингента потребителей, места приема пищи, способа ее получения и доставки потребителям, степени участия персонала в обслуживании, применения средств механизации и автоматизации и др.

Культура обслуживания – один из основных критериев в оценке деятельности работников общественного питания. Понятие это включает не только санитарное состояние помещений предприятий и уровень механизации основных производственных процессов, но и наличие рекламы и информации, степень комфортности и уюта залов.

Культура обслуживания диктуется политикой предприятия, поддерживается системой поощрения персонала и рядом других мер. Сегодня распространено понимание культуры обслуживания в узком смысле, как совокупность правил вежливости (этика поведения) однако данное понятие следует рассматривать значительно шире во всех его состояниях и при проявлении всех его элементов.

Культура обслуживания зависит и от применения различных форм и методов работы официантов, использования прогрессивных форм обслуживания (отпуск комплексных обедов, организация столов саморасчёта и столов – экспресс, обслуживание по принципу «шведского стола» и др.)

Качество пищи, соблюдение установленного ассортимента продукции и товаров также служат определяющими факторами при оценке работы предприятий общественного питания.

Виды и способы обслуживания на предприятиях общественного питания

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

Основными видами обслуживания в общественном питании являются:

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

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

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

При организации процесса обслуживания используются методы и формы обслуживания.

Метод обслуживания – способ реализации потребителям продукции общественного питания.

Применяются следующие методы обслуживания:

- самообслуживание,
- обслуживание официантами,
- комбинированный метод.

Наиболее эффективным методом массового обслуживания является **самообслуживание**, в процессе которого потребители самостоятельно берут с раздаточных прилавок холодные блюда и закуски, сладкие блюда и напитки,

мучные кондитерские изделия, хлеб, столовые приборы. Горячие блюда раздатчики порционируют перед отпуском.

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

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

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

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

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

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

При самообслуживании с предварительным расчетом потребители,

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

Самообслуживание с последующим расчетом может быть с расчетом в конце раздаточной линии. При этом потребители выбирают блюда на раздаче, в конце которой оплачивают их стоимость. Преимуществами этой формы обслуживания является возможность выбора блюд потребителями, освобождение поваров, осуществляющих порционирование блюд, от разбора чеков, благодаря чему основное внимание они уделяют отпуску блюд, а также ускорению обслуживания потребителей.

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

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

Обслуживание персоналом применяется на предприятиях, где комфорт играет, как правило, более важную роль, чем фактор времени обслуживания. В ресторане устанавливается норма обслуживания потребителей официантами, которая характеризует его класс.

При комбинированном методе предусматривается сочетание двух указанных методов обслуживания. Например, при обслуживании участников совещаний, конференций, симпозиумов гости самостоятельно выбирают закуски, десерты, напитки и другие изделия на раздаточных прилавках или фуршетных столах, а первые и вторые блюда подают официанты. Расчет за питание производится после приема пищи при выходе из зала.

По форме расчетов за отпускаемую кулинарную продукцию и напитки в ресторанах используют наличный расчет (по счету) и безналичный (расчет посредством кредитных карт международных платежных систем Visa, MasterCard, Drenner Club и др.). Кредитная карточка вставляется в щель кассовой машины системного кассового терминала, имеющего связь с банком, по каналу связи сообщается номер счета владельца кредитной карты, подтверждается его платежеспособность и дается команда на списание со счета указанной суммы (стоимость продукции или услуги). После чего карта возвращается владельцу. При вводе кредитной карты в машину набирается личный код, известный только владельцу.

В отдельных случаях, особенно при обслуживании банкетов, для расчета за отпускаемую кулинарную продукцию и напитки используют саморасчет (талоны – билеты, номерные талоны и др.). Саморасчет может применяться при самообслуживании, а также при обслуживании банкета-фуршета и банкета по типу шведского стола.

Методы обслуживания

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

- а ля карт (a la carte) – гости из карты-меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится, после чего заказ передается на кухню и сразу же начинается приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков. Официант помогает гостям выбирать блюда и напитки;

| Hors D'Oeuvres | |
|-----------------------------------|------|
| Free-Form Millet Tart | \$11 |
| Salmon Tartare | \$14 |
| Grilled Sea Scallops | \$13 |
| Cheesy Papillons | \$11 |
| Gruyere and Camembert Fondue | \$14 |
| Cosmic Walnut Salad | \$10 |
| Entrées | |
| Steak Frites | \$20 |
| Quiche Lorraine | \$22 |
| Croque Madame | \$16 |
| Croque Monsieur | \$16 |
| Lamb Chops with Fantastique Sauce | \$30 |
| Cassoulet | \$19 |
| Coq Au Vin | \$22 |
| Roasted Figs and Ham | \$26 |

A la carte menu available daily from 5 p.m. to 11 p.m.

Open every day of the year. 18% gratuity on parties of 5 or more.

Рисунок 1 – Элемент а ля карт меню

- а парт (a part) – гости делают заказ предварительно, обслуживание осуществляется в строго установленный промежуток времени. Очень часто встречается в домах отдыха и курортных гостиницах.



Рисунок 2 – Элемент а парт (a part) меню

- табльдот (table d' hote) – тип меню с единой комплексной ценой в пансионатах, курортных гостиницах, ресторанах и иных предприятиях общественного питания, в которую включено все: от закуски до десерта (в различных вариациях). Это позволяет сократить выбор в соответствии с технологическими возможностями предприятия и установить эффективный контроль за качеством приготовляемых блюд, а также ускорить обслуживание посетителей.

Отличается от предыдущего метода тем, что все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню. Табльдоты представляли собой не только более экономную, чем рестораны, но и более архаичную форму обслуживания клиентов: тот, кто садился за общий стол, не имел права выбора и был вынужден есть ту же еду, что и все. Кроме того, лучшие куски за табль-

дотом доставались завсегдатаям, сидевшим ближе к центру стола, куда ставилось основное блюдо.



Рисунок 3 – Элемент табльдот (table d' hote) меню

- буфетное обслуживание – основано на использовании принципа самообслуживания. Ассортимент блюд и закусок пополняется официантом или буфетчиком, который также выполняет ряд других функций: открывает бутылки с напитками, готовит чай или кофе, убирает использованную посуду и приборы.

Специальные формы организации обслуживания

К числу специальных форм организации питания относится обслуживание в ресторанах и кафе гостиничных комплексов, предлагающих следующую систему питания:

- полный пансион, т.е. трехразовое питание в виде завтрака, обеда и ужина, - **Full Board (FB)**;

- полупансион, т.е. двухразовое питание в виде завтрака, обеда или ужина, - **Half-Board (HB)**;

- одноразовое питание (только завтрак) – **Bed and Breakfast (BB)**.

В эту схему не вписываются условия питания, предусмотренные в системе клубного отдыха, где кроме трехразового питания в течение всего дня имеется возможность выбора бесплатных закусок, алкогольных и других напитков. Данная система получила название **All inclusive**, что буквально означает: все включено в стоимость.

Для туристов, проживающих в гостиницах, ежедневный ресторанный сервис начинается с завтрака. От его организации зависит дальнейшее настроение гостей, поэтому руководители ресторанов уделяют утренней трапезе большое внимание.

Виды завтраков зависят от контингента потребителей.

Континентальный завтрак получил свое название от англ. continental breakfast, т.е. принятый на европейском континенте в течение многих десятилетий. Он включает стандартный набор: кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мед, несколько видов хлебобулочных изделий. Нередко континентальный завтрак бывает включен в цену проживания в номере гостиницы.

Расширенный завтрак называется так потому, что в его меню предусмотрены всевозможные фруктовые и овощные соки, ветчина, сыр, колбаса, блюда из яиц, творог, йогурты, хлопья кукурузы с молоком. Некоторые из блюд готовят по индивидуальным заказам потребителей, о чем ставится в известность официант.

Английский завтрак считается классическим вариантом, поскольку включает в себя утренний чай или кофе, которые доставляют в номер. Дополнением к напиткам служат: сахар, булочки, тосты, сливочное масло, джем, мед, варенье. Этот так называемый короткий завтрак (sport breakfast) по желанию гостя может быть дополнен яичницей с ветчиной или беконом; яйцами, жареными на хлебе; омлетом с ветчиной или шампиньонами; рыбными блюдами; овсяной кашей или супом на молоке с сахаром. Сервируется завтрак так же, как и расширенный, но при заказе рыбного блюда или овсянки официант дополнительно сервирует стол прибором для рыбы или столовой ложкой.

Американский завтрак предусматривает в качестве дополнительных продуктов обычную питьевую воду с кубиками льда, фруктовые соки, свежие фрукты (грейпфрут, арбуз, ягоды с молоком или сливками) или компот из фруктов (слив, персиков), блюда из злаков (кукурузные, рисовые хлопья), небольшую порцию мяса, пирог и др.

Завтрак с шампанским проходит в промежутке между 10.00 и 11.30. Он предусматривает кофе, чай, алкогольные напитки (шампанское, вино), холодные закуски и горячие блюда, супы, салаты, десерты. Этот завтрак предлагается клиентам в форме буфета. Шампанское подается при наличии какого-то повода, например, день рождения одного из участников трапезы.

Поздний завтрак проходит в промежутке между 10.00 и 14.00 и предусматривает горячие и холодные напитки, булочки, масло, джем, колбасу, сыр, супы, горячие мясные блюда, десерты. Этот завтрак служит альтернативой завтраку и обеду. Следует иметь в виду, что понятие «обед», принятое в России, в европейских и других странах мира называется **ланч (lunch)**, который чаще всего устраивается без подачи супа. К тому же ланч не перегружен блюдами, как наш обед. Настоящий обед (dinner) по европейским понятиям обильный, а по времени приема он соответствует нашему ужину.

Dinner включает закуску, суп, рыбное блюдо, главное блюдо, овощное блюдо или легкий десерт. Главное блюдо – это второе блюдо. Первое (суповое) блюдо часто не предусматривается. Такая трапеза предполагает также подачу entremets («между блюдами») – замороженных соков (сорбетов).

Современные формы обслуживания

К современным видам услуг и формам обслуживания относятся:

- шведский стол,
- тематические буфеты,
- стол-экспресс,
- зал-экспресс,
- бизнес-ланч,
- воскресный бранч,
- презентация,
- кофе-брейк,
- happy hour (счастливые часы),
- русский стол,
- Linner (линер),
- Dinner (динер).

Прогрессивной формой обслуживания в ресторанах является **обслуживание по типу шведского стола**. Организация завтрака или обеда в виде классического шведского стола в отелях, пансионатах, на приемах.

Рассмотрим другой вариант организации шведского стола с использованием специальной линии раздачи финского производства МЭТОС.



Она состоит из отдельных секций, которые устанавливают в определенной последовательности. В комплект входят тележки для подносов, тележки для тарелок, охлаждаемый передвижной прилавок для холодных блюд и закусок, электромармит для горячих блюд, состоящий из трех секций. Блюда подают на линию раздачи в функциональных емкостях. В начале линии гость берет поднос, ставит на него тарелку, на которую кладет хлеб, и движется вдоль линии самообслуживания, выбирая и порционируя закуски из фарфоровых блюд приборами для раскладки на свою тарелку, затем подходит к мармитам и повар по его просьбе наливает суп в бульонную чашку, раскладывает второе блюдо на тарелку; десерт и напиток гость берет сам с охлаждаемого прилавка или наливает сок из сокоохладителя.



Рисунок 4 – Элемент шведского стола

В данном случае шведский стол работает по методу самообслуживания и выполняет только функции раздачи пищи, а потребление ее осуществляется в зале за обеденными столами с подносов. На столы ставят фужеры, приборы со специями, вазочки с бумажными салфетками. Оборудование фирмы МЭТОС

позволяет в сравнительно небольших помещениях за короткое время обслужить значительное число потребителей.

Современные ресторанные технологии предлагают тематические шведские столы (буфеты), которые позволяют обеспечить максимум сервисных услуг гостям и дают им возможность попробовать большое количество деликатесов и блюд из сравнительно дорогих продуктов. Рассмотрим некоторые из них.

Экзотический шведский стол организуют для любителей путешествий и предлагают на выбор блюда индийской, китайской и индонезийской кухонь. Это индийские салаты из свежих овощей; японское суши с крабами; весенние рулады, запеченные на гриле, с арахисовым соусом; маринованная курица с кунжутом; пельмени и жареный рис – классические китайские блюда; арахисовое сливочное масло Индонезии; а также жаркое (большой кусок жареного мяса с экзотическим гарниром), салаты из экзотических фруктов (киви, ананасов, апельсинов), кокосовое бланманже с соусом из манго.



Рисунок 5 – Экзотический шведский стол

На аперитив гостям предлагают коктейль Сингапурский слинг (джин, вишневый ликер, лимонный сок, ананасовый сок, гранатовый сироп, содовая

вода), или джин с тоником, или безалкогольный тропический коктейль из ананасового сока с соком лаймов (сладких лимонов) и гранатовым сиропом.

В качестве алкогольных напитков гостям предлагают маотай (китайская водка), крепленое белое вино (сухое токайское или бургундское), красное вино Бордо, Божоле, рисовое вино.

Столы оформляют в национальном стиле, экзотически. Например, можно накрыть стол в китайском стиле темно-красной юбкой из ткани, имитирующей лаковую пленку, а поверхность столешницы задрапировать шелковыми тканями красного и черного цветов, при этом можно использовать посуду в виде треугольников черного цвета и тарелки из стеклокерамики.

Для накрытия **стола по-индонезийски** следует использовать яркие, светящиеся тона, такие как насыщенный фиолетово-розовый, бирюзовый, зеленый или ярко-синий и белый. Восточный колорит можно создать, украсив стол пальмовыми листьями, мотивами джунглей, плавающими в плоских вазах головками лилий. Плетеные корзинки с полотняными салфетками под хлеб, лубяные вазы под фрукты, терракотовая посуда, а также китайские палочки, веера дополняют экзотику восточного стола. Суши следует подавать на черном лакированном подносе или на японской дощечке специально для этого блюда.



Рисунок 6 - Стол по-индонезийски

Рыбный шведский стол становится все более популярным для гурманов. В меню включают весенний салат с копченой лососиной, рыбный паштет, улитки из молодой селедки с редисом, сельдь натуральную с картофелем и маслом, сельдь с гарниром, камбалу, маринованную со сладким перцем, кокиль из рыбы. На десерт предлагают желе из ревеня и клубники, сдобный пирог со сливками. В качестве аперитива предлагают крюшон Холодная утка (сухое белое вино, минеральная вода, сухое шампанское, лимон); безалкогольный коктейль Прохлада (виноградный и лимонный соки, минеральная вода).

Из алкогольных напитков рекомендуют сухое белое вино (Шабли, Рислинг) и розовое вино Роз д'Анжу.

К кофе предлагают ликер (Драмбуйе, Тиа Мариа) и коньяк.

Стол накрывают скатертями зеленых и синих тонов. В качестве декоративных элементов используют морские камешки, раковины, морские звезды, маленькие стеклянные шарики, подносы и блюда в форме рыб, кораблики. Эффект моря дополняют стеклянные вазы с сине-зелеными свечами, которые отражаются в зеркалах. Стопки тарелок из стеклопластика могут иметь форму раковин. На верхней тарелке каждой стопки располагают полотняную салфетку, сложенную в виде джонки. Официанты должны быть одеты в морскую форму.



Рисунок 7 - Рыбный шведский стол

Идея создания шведского стола, стилизованного под телегу, впервые была реализована в Москве в ресторане «Елки-палки». Телега (раздача) в виде салат-бара предлагает гостям 50 наименований холодных закусок и солений (на выбор). В стоимость шведского стола входит рюмка водки, которую официант приносит гостю, когда он садится за стол. Учитывая, что в стоимость блюд этого ресторана заложена небольшая рентабельность, количество подходов к шведскому столу равно единице. Остальные блюда (супы, вторые блюда, десерт, горячие напитки), а также алкогольные и прохладительные напитки официанты предлагают гостям по меню а ля карт.



Рисунок 8 - Шведский стол

Зал-экспресс предназначен для быстрого обслуживания потребителей в тех ресторанах, где не используется шведский стол. Основой этой формы обслуживания является фуршетный стол, установленный вдоль стены на расстоянии 1,5 м от нее. На стол, накрытый юбкой, выставляют холодные закуски (различные салаты, рыбные, мясные холодные блюда, сыры, масло сливочное, кис-

ломолочные продукты в индивидуальной упаковке, а также соки, прохладительные напитки, хлеб и хлебобулочные изделия). Рядом с холодными закусками, хлебом – приборы для раскладки – ложки и вилки столовые, щипцы для хлеба.

При входе в зал устанавливают контрольно-кассовую машину и вывешивают варианты меню. Стоимость закусок фуршетного стола включается в стоимость каждого варианта меню завтрака, обеда или ужина. Посетители входят в зал, знакомятся с меню, пробивают чеки по одному из вариантов, садятся за столы и передают чеки обслуживающему их официанту. Официант направляется к раздаче, получает на производстве супы и вторые блюда. В это время гости подходят к фуршетному столу и выбирают холодные закуски, соки, прохладительные напитки.



Рисунок 9 - Зал-экспресс

Сервировка столов должна быть минимальной к завтраку, обеду или ужину. Официанты доставляют в зал продукцию кухни в посуде подачи гостям на двухъярусных тележках или подносах. На нижнем ярусе располагают ис-

пользованную посуду и приборы, на верхнем – блюда. Если официанты приносят блюда в зал на подносах, то последние ставят на подсобный стол или сервант, убирают использованную посуду и приборы, а затем подают блюда европейским методом.

Экспресс-столы организуют в залах ресторанов при гостиницах, на железнодорожных станциях, в аэропортах. В период с 8 до 11 ч пассажирам предлагают два вида европейских завтраков одинаковой стоимости, а с 11 до 15 ч – экспресс-обеда также двух видов.

Русский стол организован по принципу «репинского стола». Конструктивно он близок к разработанному художником Репиным обеденному столу, который и сейчас находится в Пенатах. За круглым столом одновременно могут разместиться 20 человек. Он состоит из двух поверхностей разного диаметра и вращается при помощи ручек, нижняя неподвижная и находится на расстоянии 10 см от верхней; нижняя часть шире верхней на 35–40 см.



Рисунок 10 - Русский стол или репинский стол

На вращающуюся часть стола ставят холодные блюда и закуски, сладкие блюда, мучные кондитерские изделия, прохладительные напитки, соки. Неподвижную часть стола сервируют тарелками, приборами, фужерами. Потребители садятся за стол, поворачивают ручку вращающейся части стола и самостоятельно порционируют блюда. Подачу горячих блюд и напитков, а также расчет за питание осуществляют официанты.

Бизнес-ланч – деловой обед в ресторане, который предусматривает быстрое обслуживание потребителей в определенное время (с 12 до 16 ч) по более низким ценам по сравнению с меню а ля карт. Бизнес-ланчи проводятся ежедневно, кроме субботы и воскресенья.



Рисунок 11 - Бизнес-ланч

Выбор блюд в меню должен быть достаточным для удовлетворения потребностей гостей. В меню бизнес-ланча включаются блюда несложного приготовления.

Минимальный перечень блюд в меню: две холодные закуски, горячая закуска и суп дня, три горячих блюда из рыбы, мяса и домашней птицы, одно ве-

гетарианское блюдо, одно-два блюда дня (фирменные блюда от шеф-повара), которые будут меняться каждый день, три десерта.

Гость выбирает из этого перечня три блюда: холодную или горячую закуску и суп дня, горячее блюдо, десерт. Стоимость бизнес-ланча в ресторане заранее определена, в нее входит также кофе или чай.

Для ускорения обслуживания официанты подают блюда заранее порционированными в индивидуальную посуду каждого гостя европейским методом. Карту вин предлагают гостям, если они будут дополнительно заказывать прохладительные и алкогольные напитки. В некоторых ресторанах в состав бизнес-ланча включают безалкогольный напиток и бокал вина или пива (на выбор).

В качестве аперитива гостям предлагают: вермут, Кампари, Дюбонне; диджестивы – коньяк, арманьяк, кальвадос. Наряду с картой вин гостям предлагают карту коктейлей, в которую включены в широком ассортименте безалкогольные коктейли (молочные и фруктовые), напитки со льдом, а в зимнее время горячие (грог, глинтвейн, пунш, сбитень), а также коктейли-аперитивы и диджестивы.

Для участников деловых переговоров, бизнесменов можно накрыть стол без галстуков. Круглый стол застилают скатертью ярко-желтого цвета, который ассоциируется с жизненной силой, торжественностью предстоящих переговоров; сверху покрывают второй скатертью синего цвета, создающим ощущение солидности бизнеса в России. Сервировка стола для бизнес-ланча выполнена мелкими столовыми, закусочными и пирожковыми тарелками, столовыми приборами, фужерами и бокалами для вина, полотняными и бумажными салфетками синего и желтого цветов, сложенными веером. На стол ставят вазочку из металла с цветами, подсвечник со свечой и часы с цепочкой (неизменные атрибуты делового человека), а также письменный прибор, на котором размещают подставку с меню бизнес-ланча. На приставном столе – небольшой поднос с туркой, кофейными чашками с блюдцами, стаканами с водой, если гости заказали кофе по-восточному, рюмки для коньяка.

Воскресный бранч. Рестораны в субботние, воскресные и праздничные

дни организуют обслуживание гостей обедами, на которые приходят семьями, с друзьями. Обслуживание осуществляется по типу шведского стола с широким ассортиментом холодных блюд и закусок, супов, вторых горячих блюд, приготовленных в горшочках, запеченных на сковороде, на решетке гриля, прохладительных напитков. Сладкие блюда, горячие напитки и мучные кондитерские изделия гостям предлагают отдельно на чайном и десертном шведских столах. Если в эти дни в ресторане проводится дегустация вин, то в стоимость бранча обязательно включается бокал вина или шампанского. Воскресные бранчи могут иметь различную тематическую направленность: морскую, охотничью, национальную (грузинская, молдавская, украинская и другие кухни).



Рисунок 12 - Воскресный бранч

Сервировка столов к обеду минимальна (пирожковая тарелка, столовый и закусочный приборы, фужер и полотняная салфетка). Количество подходов к шведскому столу не ограничено. Официанты производят досервировку стола приборами и стеклянной посудой. Гости обслуживают себя сами. Официанты помогают им в выборе и порционировании блюд, доставке их к столу, уборке

посуды. Как правило, предусматриваются билеты для детей до 12 лет по более низкой цене.

Одним из видов услуг, предлагаемых потребителям на предприятиях общественного питания, – проведение аукционов кулинарных и кондитерских изделий, а также презентаций. Специальная комиссия тщательно отбирает и составляет перечень изделий, рекомендуемых к продаже с аукциона, и присваивает им порядковые номера. Цена на каждое изделие (начальная цена аукционного торга) устанавливается заранее. Примерно за час до открытия аукциона проводится демонстрация кулинарных и кондитерских изделий.

С помощью рекламных средств (сообщений в печати, листовок, рекламных щитов) информируют население о месте и времени проведения аукциона. Желаящие принять участие в аукционе заранее приобретают платные билеты.

По условиям аукциона изделие приобретает тот, кто предложил наивысшую цену. Для повышения активности покупателей предусматривают специальные призы: за решительность, для самого активного участника, для сделавшего самую дорогую покупку и др. Аукционы целесообразно проводить в предвыходные и предпраздничные дни. По просьбе покупателей предприятие общественного питания может за плату доставить покупки по указанному адресу.

Презентации устраиваются по самым разнообразным поводам: открытие выставки, университета, колледжа, основание фирмы или банка, дегустация вин и т.д.

Презентация – это повод для приглашения спонсоров, предпринимателей, банкиров, представителей различных фирм для установления новых деловых контактов. Список лиц, приглашенных на презентацию, определяется заранее, им рассылают приглашения.

В программу презентации может быть включена пресс-конференция, которая часто сопровождается концертными и эстрадными номерами. Во второй половине презентации проходит прием коктейль или фуршет, или обед со шведским столом (обед-буфет) или шведский стол с холодными блюдами и закусками (холодный буфет).

Гость подходит к столу, берет тарелку из стопки, кладет на нее различные закуски. На борту каждой закусочной тарелки закреплена пластмассовая клипса, в которую гость вставляет рюмку с налитым напитком, и отходит от стола. Иногда на стол ставят только закуски, а напитки разносят официанты. На презентациях гости чувствуют себя непринужденно, обмениваются визитными карточками, что способствует скорейшему установлению деловых контактов.

Кофе-брейк (или кофе-пауза) организуют в ресторанах для быстрого обслуживания участников совещаний, конференций, деловых переговоров. Прямоугольные или круглые столы накрывают цветными скатертями-юбками, как на фуршете. Гости едят и пьют стоя.



Рисунок 13 - Кофе-брейк (или кофе-пауза)

В меню кофе-брейка включают пирожные, пирожки, сладкие и соленые печенья, сдобные булочки, канапе с сыром и со свежими фруктами, лимон, сливки, кофе. Из прохладительных напитков – минеральную воду, соки.

Стол сервируют следующим образом. По периметру стола устанавливают кофейные чашки с блюдцами и кладут кофейные ложки. Учитывая, что некоторые гости пьют чай, несколько кофейных чашек заменяют чайными. Рядом с ними располагают чайные ложки. По центру стола размещают вазу плато с пирожными и десертной лопаткой на пирожковой тарелке, низкие фарфоровые

вазы с пирожками, блюда с канапе, вазы с ассорти из домашнего печенья. Ближе к чашкам ставят сахар в вазочке на пирожковой тарелке с резной бумажной салфеткой и щипцами, лоток с лимоном и двухрожковой вилкой для раскладки, стопки мелких десертных тарелок по 8–10 шт. Сливки в сливочнике, кофейник на закусочной тарелке с полотняной салфеткой, сложенной тюльпаном, ставят на стол за несколько минут до перерыва.

Гости подходят к столу, официанты предлагают им кофе или чай и наливают горячие напитки, придерживая крышку кофейника или чайника ручником. Можно использовать чай или кофе в одноразовой упаковке, тогда на подсобный стол ставят термос с кипятком или самовар на хромированном или расписном подносе.

Happy hour (счастливый час) – это вид обслуживания, организуемый в ресторане по пятницам с 17 до 19 ч по меню а ля карт со скидкой на напитки до 50%.

В некоторых барах с 17 до 19 ч для привлечения посетителей возле барной стойки размещают скамью, имитирующую шведский стол, на которую выставляют порционированные закуски в широком ассортименте, придерживаясь преимущественно блюд русской кухни; а с 15 до 17 ч, когда поток посетителей в рестораны уменьшается, гостям предлагают блюда Комплимент от шеф-повара со скидкой 50% или заказавшему две кружки пива третью предлагают бесплатно.



Рисунок 14 - Happy hour (счастливый час)

Linner (линер) – это услуга, предоставляемая гостям, проживающим в гостинице, которые ввиду различных причин опоздали на бизнес-ланч, но еще могут воспользоваться ужином Dinner (динер). Линер предусматривает наличие шведского стола.



Рисунок 15 - Linner (линер)

Тематический линер проводится по воскресным дням с 14 до 19 ч. Например, меню шведского стола тематического линера «Спаржа и клубника» включает:

Композицию из речных раков и спаржи

Крем-суп из спаржи с чесночными крутонами

Стейк из индейки с зеленой спаржей и соусом голландским

Белую и зеленую спаржу с соусом шорон

Свежую клубнику со сливками, ванильным творогом или лимонным кефиром.

Стоимость линера заранее оговорена, в нее включают бокал шампанского или бокал красного (белого) вина, прохладительные напитки, соки, минеральную и фруктовую воду. Для дополнительного заказа напитков гостям предлагают карту вин и карту коктейлей с европейскими диджестивами.

Такие формы обслуживания способствуют повышению культуры обслуживания, увеличению объема предоставляемых услуг, росту реализации продукции собственного производства.

Основными направлениями развития современных технологий обслуживания в предприятиях общественного питания являются:

- создание концептуальных предприятий общественного питания;
- расширение сети виртуальных ресторанов, обеспечивающих прием заказа по сети Интернет и доставку его потребителю;
- приготовление блюд в присутствии посетителей;
- организация обслуживания по системе кейтеринг.

Концептуальным называется предприятие общественного питания, в котором интерьер оформлен в национальном или экзотическом стиле, а в меню возможно смешение кухонь и стилей. Идея концептуального предприятия общественного питания включает выбор предпринимателем определенной темы, в соответствии с которой разрабатывается меню, оформляется интерьер, выбираются поставщики оборудования, посуды, приборов, продуктов, напитков. В качестве темы может быть использован кинематографический, исторический, литературный или другой сюжет.

Виртуальным называется ресторан, в котором осуществляется прием заказа по сети Интернет и доставка его потребителю.

Во многих странах общение посредством компьютера стало неотъемлемой частью жизни людей. Современные технологии обслуживания позволяют потенциальным потребителям через систему Интернет войти на страничку соответствующего ресторана, получить информацию о блюдах, ценах, увидеть зал и расположение столиков на экране компьютера. Основной потребитель страничек в Интернете – предполагаемый потребитель ресторана. Он может не только ознакомиться с информацией, отправить и получить сообщение, но и поговорить с менеджером ресторана.

Потребитель может не только заказать столик в ресторане, но и оплатить его, вводя номер счета или кредитной карточки. Менеджер ресторана получит и подтвердит информацию о заказе, а бухгалтер – о платеже. Вся процедура займет считанные минуты. Через сеть Интернет можно предложить посетителям зарезервировать столик, продемонстрировать блюда меню визуально и т.д. технология панорамной съемки позволяет более детально ознакомиться с интерьерами залов и ингредиентами блюд.

К современным технологиям обслуживания в общественном питании, способствующим привлечению потребителей и увеличению объемов продаж, относится приготовление блюд в присутствии посетителей. Для привлечения внимания гостей к этим блюдам необходимо дать правильное описание и фотографии их в меню, произвести обучение персонала. К приготовлению блюд на глазах потребителей привлекаются опытные повара.

В момент приготовления поваром горячего блюда в зале официант следит за ходом трапезы, обносит гостей закусками, напитками. На этапе приготовления блюда гость наблюдает за работой повара. Жесты и движения персонала должны быть уверенными. Персональное внимание подчеркивает статус гостя и уважение к нему. На этапе завершения приготовления блюда и подачи его гостю происходит закрепление контакта гостя с обслуживающим персоналом. В будущем у посетителя возникает желание вновь прийти в ресторан.

К прогрессивным технологиям обслуживания в общественном питании относится организация выездного обслуживания по системе кейтеринг.

Термин «кейтеринг» (от англ. catering – общественное питание, ceter – поставлять продукцию, обслуживать потребителя) обозначает действия работника или предприятия, поставляющего продукты питания, напитки, посуду и все необходимое для организации приема, банкета вне ресторана или обслуживания спортивных игр и других крупных зрелищных мероприятий.



Рисунок 16 - Кейтеринг

Существуют следующие виды кейтеринга:

- в помещении;
- вне предприятия общественного питания;
- социальный;
- разъездной (по контракту на поставку продукции);
- розничная продажа;
- VIP – кейтеринг.

Развитие индустрии кейтеринга и увеличение запросов потребителей способствует тому, что один и тот же поставщик услуг может предлагать несколько вариантов обслуживания.

Кейтеринг в помещении имеет много общего с ресторанным обслуживанием. Заказчику сервисных услуг (фирме) предлагают оборудованные помещения для проведения различных мероприятий. Это могут быть аванзалы, банкетные залы для проведения комбинированных приемов, кухня для подготовки продуктов и приготовления блюд, помещение с холодильными шкапами для хранения продуктов; помещения для хранения напитков, столовой посуды и приборов, столового белья, аксессуаров, необходимых для оформления столов и залов.



Рисунок 17 – Кейтеринг в помещении

Преимущество этого вида кейтеринга заключается в экономии времени для подготовки выездного мероприятия (доставка, установка необходимого оборудования, кухонной посуды, инвентаря).

Недостаток – ресторан выездного обслуживания, предоставляющий этот вид услуг, несет большие издержки по оплате лизинга (помещения, оборудования), страховки, накладных и производственных расходов.

Кейтеринг вне ресторана наиболее популярен в индустрии питания. Он предусматривает обслуживание на территории заказчика в соответствии с его требованиями. Характерным примером является деятельность ресторанов выездного обслуживания по организации приемов, банкетов в здании фирмы, на загородной даче, в квартире и т.д.



Рисунок 18 – Кейтеринг вне ресторана

В порядке подготовки к банкету работники ресторана знакомятся с помещениями, которые выделены для его проведения. На основании сделанно-

го заказа рассчитывают количество посуды, приборов, столового белья. Одновременно менеджер, организующий выездной банкет, определяет количество официантов.

На основании расчета подбирают посуду, приборы, белье. С учетом согласованного с заказчиком меню работники производства и сервис – бара готовят закуски, блюда, полуфабрикаты, кулинарные и кондитерские изделия, подготавливают напитки. Заблаговременно в день проведения мероприятия отправляют их на место с учетом установленных сроков хранения продукции. В этом случае исполнитель услуг несет ответственность за приготовление и доставку блюд, сервировку и декорирование буфетов – баров, банкетных столов, уборку залов и осуществляет полный расчет по окончании мероприятия в соответствии с ранее заключенным договором.

Преимущество кейтеринга вне ресторана состоит в том, что многие издержки (аренда помещений, накладные расходы, оплата коммунальных услуг, налоги) могут быть значительно ниже, чем для кейтеринга в помещении.

Недостаток – высокие расходы на транспортные средства и специальное оборудование для хранения и доставки приготовленных блюд, кулинарных и кондитерских изделий, напитков.



Рисунок 19 – Социальный кейтеринг

Социальный кейтеринг – предоставление услуг по приготовлению блюд для проведения общественного мероприятия. Основное отличие этого вида кейтеринга заключается в том, что процесс приготовления блюд происходит на территории и оборудовании заказчика и под его контролем. Потребитель и исполнитель услуг социального кейтеринга (предприятие общественного питания или индивидуальный предприниматель) заранее согласовывают дату, меню, особенности сервировки столов и обслуживания гостей. В обязанности предприятия общественного питания (или индивидуального предпринимателя) входит также уборка помещения после проведения мероприятия.

Услугами социального кейтеринга пользуются при организации семейных торжеств с небольшим количеством приглашенных (от 10 до 50 человек). Для обслуживания семейного торжества потребуется 4 – 5 человек (один опытный повар и один – два помощника, один официант и один бармен). Таким образом, преимущество социального кейтеринга – небольшие накладные расходы и отсутствие расходов на оборудование. Предприятие общественного питания может предоставить заказчику согласно договору, лишь отдельные предметы для сервировки стола и аксессуары для придания элегантности столу.

Разъездной кейтеринг – доставка полуфабрикатов на строительные и съемочные площадки, в офисы, где требуется обеспечить питанием группы людей. Для приготовления пищи из полуфабрикатов на территории заказчика предприятию общественного питания – исполнителю услуги требуется специализированное передвижное оборудование. Поэтому этот вид кейтеринга связан со значительными финансовыми затратами.



Рисунок 20 – Разъездной кейтеринг

Розничная продажа готовой кулинарной продукции является разновидностью кейтеринга, если предприятие общественного питания осуществляет доставку горячих блюд на дом. Другой пример данного вида кейтеринга – это торговля продуктами питания (бутербродами, выпеченными изделиями, покрытыми прозрачной пленкой или целлофаном), а также прохладительными напитками во время проведения спортивных соревнований, фестивалей, карнавалов и других общественных мероприятий с большим количеством участников.

Компьютеризация предприятий общественного питания позволяет облегчить работу менеджеров по составлению договоров с заказчиками, прейскурантов на услуги, связанные с обслуживанием мероприятий по кейтерингу, отчетов и других документов; дает возможность сохранить информацию о заказах, которая впоследствии может быть использована для подготовки программ по продвижению новых блюд и напитков. Автоматизированная система кейтеринга может составить заказ для кухни (перечень и количество блюд), заказ на

напитки для сервис – бара; заказ на продукты и необходимый инвентарь, столовую посуду и приборы для организации обслуживания.

VIP – кейтеринг предусматривает выездное ресторанное обслуживание с привлечением высококвалифицированных повара и официанта. В помещении заказчика и под его наблюдением осуществляется полный цикл обработки продуктов и приготовления блюд. Данные лица могут сопровождать заказчика в длительных турне.



Рисунок 21 – VIP – кейтеринг

Повышению качества обслуживания способствует высокое мастерство и уровень профессиональной подготовки работников – как руководителя, так и заведующего производством, метрдотеля, официантов, работающих в единой связке и обращающих внимание на все детали обслуживания. Высокий уровень обслуживания достигается за счет четкой системы подготовки и повышения квалифицированных кадров, организации тренинга персонала, профессиональных конкурсов и учета индивидуальных возможностей работников.

Культура и качество обслуживания непосредственно влияют на результаты хозяйственной деятельности предприятий общественного питания. С ростом культуры обслуживания растет число потребителей, увеличивается товарооборот, повышается рентабельность предприятий; снижаются издержки обращения.

Контрольные вопросы

1. Перечислите основные виды обслуживания в общественном питании?
2. Дайте определение методу обслуживания?
3. Какие методы обслуживания применяются в общественном питании?
4. Что является наиболее эффективным методом массового обслуживания?
5. Дайте характеристику комбинированному методу?
6. Дайте характеристику полного и частичного самообслуживания?
7. Перечислите и дайте характеристику методам обслуживания?
8. Перечислите специальные формы организации обслуживания шведского стола?
9. Дайте характеристику обслуживания по типу зал-экспресс?
10. Дайте характеристику обслуживания по типу русский стол или респинский стол?
11. Дайте характеристику обслуживания по типу бизнес-ланч?
12. Дайте характеристику обслуживания по типу воскресный бранч?
13. Дайте характеристику обслуживания по типу кофе-брейк (или кофе-пауза)?
14. Дайте характеристику обслуживания по типу Happy hour (счастливый час)?
15. Дайте характеристику обслуживания по типу Linner (линер)?
16. Перечислите и дайте характеристику основным направлениям развития современных технологий обслуживания на предприятиях общественного питания?
17. Дайте характеристику обслуживания по типу кейтеринг?
18. Перечислите основные виды кейтеринга?

Рекомендуемая литература

1. Барановский В.А. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Ростов н/Д.: Феникс, 2004.
2. Белошапка М.И. Технология ресторанного обслуживания. М.: Академия, 2006.
3. Савич Е.Л., Болбас М.М., Сай А.С. Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей: учебное пособие / под ред. Е.Л. Савич. М.: НИЦ ИНФРА-М, Нов. знание, 2012. 160 с.
4. Бурчакова И.Ю., Ермилова С.В. Организация процесса приготовления и приготовление сложных хлебобулочных, мучных кондитерских изделий: учебник. М.: Академия, 2017. 384 с.
5. Васюкова А. Т., Пивоваров В. И., Пивоваров К. В. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: учебное пособие. М.: Дашков и К⁰, 2009. 296 с.
6. Васюкова А.Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании. М.: Дашков и К, 2007.
7. Виноградов В.М. Организация производства технического обслуживания и текущего ремонта автомобилей: учебное пособие. М.: Академия, 2018. 112 с.
8. Виноградов В.М. Организация производства технического обслуживания и текущего ремонта автомобилей: учебное пособие. М.: Academia, 2017. 304 с.
9. Докторов А.В., Мышкина О.Е. Организация транспортного обслуживания в туризме: учебное пособие. М.: Альфа-М, ИНФРА-М, 2012. 208 с.
10. Дубинина Н.А. Организация производства на предприятиях пищевой промышленности. Ростов н/Д: Феникс, 2009.
11. Ефимова Ю.А. Эффективное меню. Концепция и дизайн: учебное пособие. М., 2006.
12. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное по-

собию для студентов учреждений среднего профессионального образования. М.: ИЦ Академия, 2012. 208 с.

13. Зайко Г.М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. М.: Магистр, 2011.

14. Зайко Г.М., Джум Т.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие. М.: Магистр, 2008. 557 с.

15. Зайко Г.М., Джум Т.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие. М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2013. 560 с.

16. Кондратьев К.П. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие. Улан-Уде, 2007.

17. Лабин Д.К., Вылегжанин А.Н. Организация обслуживания туристов. Tourism service organization. М.: КноРус, 2013. 192 с.

18. Лутошкина Г.Г., Анохина Ж.С. Техническое оснащение и организация рабочего места: учебник для учащихся учреждений сред. проф. образования. 1-е изд. М.: Издательский центр «Академия», 2016. 240 с.

19. Могильный М.П., Башкатова Н.П., Баласанян А.Ю. Стандарт организации (предприятий общественного питания). Обслуживание официантами (разработка правил, инструкции и регламентов). М.: ДеЛи принт, 2009. 289 с.

20. Могильный М.П. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания (культура питания: правила, рекомендации): учебное пособие. М.: ДеЛи плюс, 2015. 155 с.

21. Мрыхина Е.Б. Организация производства на предприятиях общественного питания. М.: Инфра-М, 2007.

22. Радченко Л.А. Организация производства на предприятиях общественного питания: учебник для сред. проф. образования. Ростов н/Д.: «Феникс», 2012. 373 с.

23. Оробейко Е.С., Шередер Н.Г. Организация обслуживания: рестораны и бары: учебное пособие. М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2013. 320 с.

24. Поздняков В.Я., Моргунова Е.П., Табачун А.С. Экономика фирмы:

организация послепродажного обслуживания продукции: учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2013. 108 с.

25. Правиков Ю.М., Муслина Г.Р. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания для СПО и НПО. М.: КноРус, 2013. 328 с.

26. Радченко Л.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие. Ростов н/Д.: Феникс, 2016. 24 с.

27. Радченко Л.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания для СПО и НПО. М.: КноРус, 2018. 64 с.

28. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания / В.А. Ананина, С.Л. Ахиба, В.Т. Лапшина и др. М.: Хлебпродинформ, 1996. 619 с.

29. Слезко Е.И., Исаев Х.М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие для курсового проектирования. Брянск: Изд-во Брянский ГАУ, 2015. 43 с.

30. Смагина И.Н., Смагин Д.А. Организация коммерческой деятельности в общественном питании. М.: Изд-во Эксмо, 2009. 336 с.

31. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие. М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2013. 304 с.

32. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013. 352 с.

33. Туревский И.С. Техническое обслуживание автомобилей. Т. 2. Организация хранения, технического обслуживания и ремонта автомобильного транспорта: учебное пособие. М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013. 256 с.

34. Уокер, Джон Р. Введение в гостеприимство: учеб пособие для студентов вузов / пер. с англ. В.Н. Егорова. 4-е изд., перераб. и доп. М., 2013.

35. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования 13-е изд., стер. М.: «Академия», 2015. 432 с.

36. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие. М.: Academia, 2016. 351 с.

37. Шленская Т.В., Сысоенко З.И., Шарова Т.Н. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. Практикум. М., 2012.

Учебное издание

Слезко Елена Ивановна
Гапонова Валентина Евгеньевна
Исаев Хафиз Мубариз-оглы

Современные формы обслуживания

Учебно-методическое пособие
для студентов очной и заочной форм обучения
по направлению подготовки
19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

Редактор Осипова Е.Н.

Подписано к печати 18.02.2022 г. Формат 60x84 ¹/₁₆.

Бумага офсетная. Усл. п. л. 2,55. Тираж 25 экз. Изд. № 7217.

Издательство Брянского государственного аграрного университета
243365 Брянская обл., Выгоничский район, с. Кокино, Брянский ГАУ