

Общая характеристика процесса обслуживания



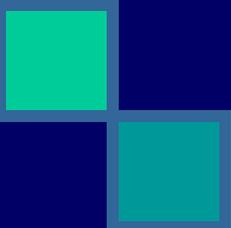
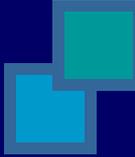
Тема 1. Правила внутреннего распорядка.

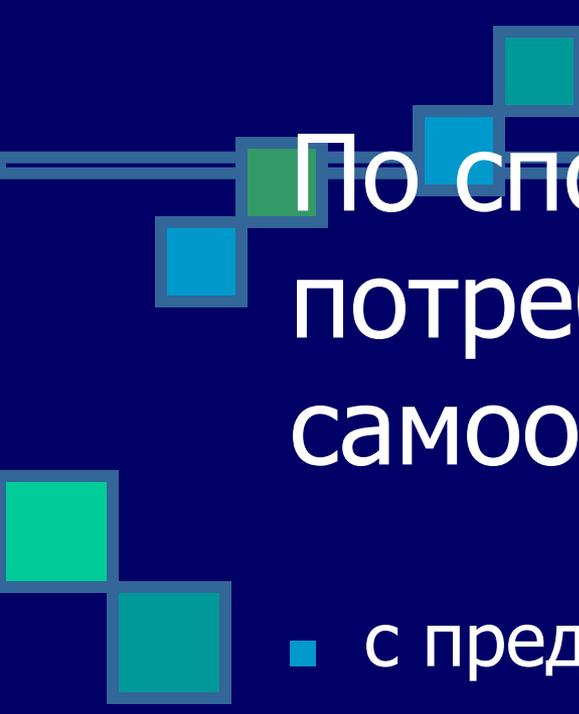
Услуги, предоставляемые потребителям на предприятиях общественного питания

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



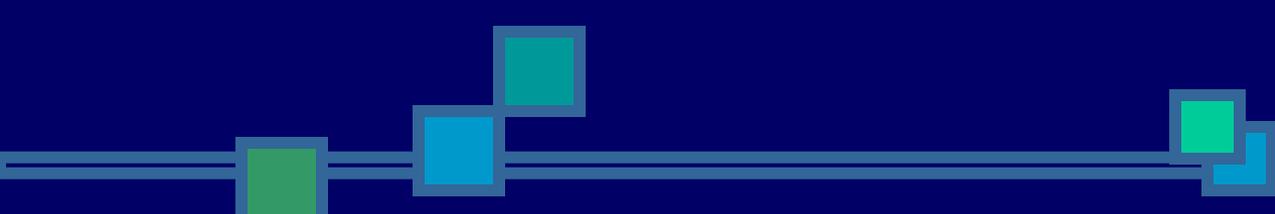
Методы обслуживания на ПОП

- 
- Самообслуживание: полное и частичное
 - обслуживание персоналом
 - комбинированный метод.
- 



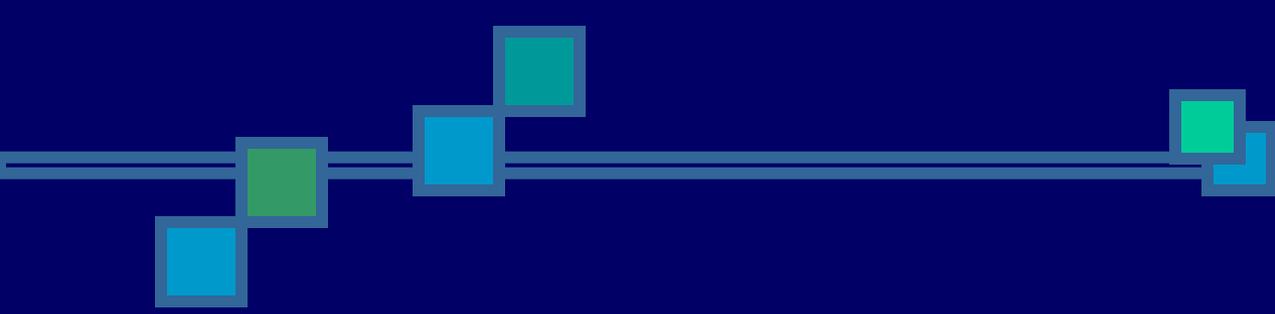
По способу расчета с потребителями различают самообслуживание

- с предварительным расчетом,
 - Последующим расчетом,
 - непосредственным расчетом,
 - оплатой после приема пищи
 - саморасчетом.
- 

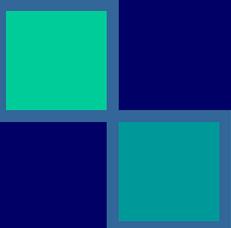


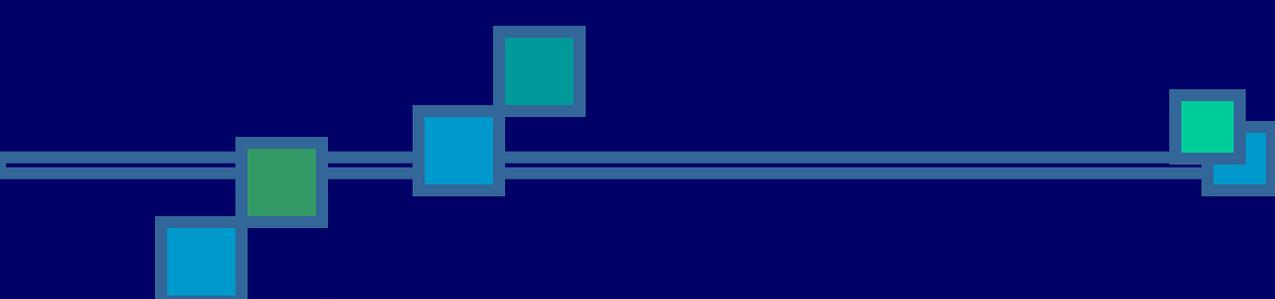
По форме расчетов за
продукцию используют
расчеты:

- Наличный
 - Безналичный
- 



Формы обслуживания

- 
- реализация кулинарной продукции через торговые автоматы или столы саморасчета
 - по типу шведского стола,
 - отпуск комплексных обедов.
 - Фаст-фуд
 - по системе кейтеринг
- 



Существуют следующие виды кейтеринга:

- в помещении;
 - вне ресторана;
 - социальный;
 - разъездной (по контракту на поставку продукции);
 - розничная продажа;
 - VIP- кейтеринг.
- 

**ТОРГОВЫЕ
ПОМЕЩЕНИЯ
ПРЕДПРИЯТИЙ
ОБЩЕСТВЕННОГО
ПИТАНИЯ**

ВИДЫ ТОРГОВЫХ ПОМЕЩЕНИЯ

- залы,
- банкетные залы (обязательны в ресторанах всех классов),
- вестибюли,
- гардеробы,
- мужские и женские туалетные комнаты с помещениями для мытья рук,
- курительные комнаты для посетителей.
- Аванзал
- коктейль-холл.
- К вспомогательным помещениям относятся сервизная, моечная столовой посуды и раздаточная.



ВЕСТИБЮЛЬ





ВЕСТИБЮЛЬ – ПОМЕЩЕНИЕ, В КОТОРОМ НАЧИНАЕТСЯ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

- . мягкая мебель— кресла, полукресла, банкетки, журнальные столики,
- телефоны-автоматы, игровые автоматы,
- организация продажи газет и журналов, цветов, сувениров.
- могут располагаться аптечные киоски, бары, магазины по продаже одежды, обуви, парфюмерии,
- штендер с меню
- информация об услугах, которые предоставляет ресторан.

ГАРДЕРОБ







ГАРДЕРОБ

- секционными металлическими двусторонними вешалками с раздвижными кронштейнами
- шкафы-ячейки для хранения обуви, ручной клади

ТУАЛЕТНЫЕ КОМНАТЫ







ТУАЛЕТНЫЕ КОМНАТЫ

- подводка горячей и холодной воды,
- электрополотенце,
- зеркала,
- озонаторы воздуха
- диспенсеры – дозаторы туалетной бумаги, полотенце, салфеток и жидкого мыла,
- живые или искусственные цветы,
- динамики, позволяющие слышать легкую музыку.

КОМНАТА ДЛЯ КУРЕНИЯ



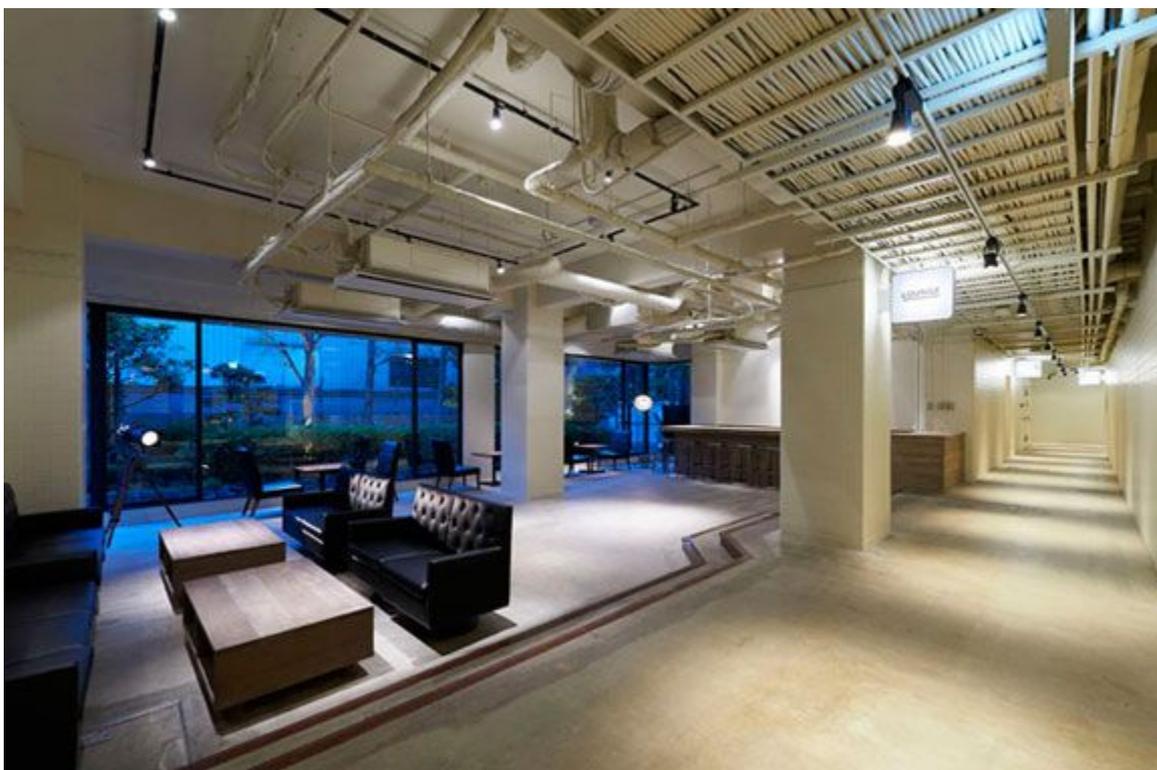


ТУРИСТИЧЕСКИЙ КОМПАС

КОМНАТА ДЛЯ КУРЕНИЯ.

- удобная мягкая мебель
- пепельницы на подставках
- вентиляция

АВАНЗАЛ





АВАНЗАЛ – ПОМЕЩЕНИЕ ДЛЯ ВСТРЕЧИ, ОЖИДАНИЯ ГОСТЕЙ

- ⦿ диваны,
- ⦿ кресла,
- ⦿ журнальные столики,
- ⦿ напольные пепельницы,
- ⦿ аранжировки из цветов.

ТОРГОВЫЙ ЗАЛ



БАНКЕТНЫЙ ЗАЛ



ТОРГОВЫЕ И БАНКЕТНЫЕ ЗАЛЫ – ПОМЕЩЕНИЯ ДЛЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.

- ⦿ Столы
- ⦿ Кресла
- ⦿ Диваны

СЕРВИЗНАЯ – ПОМЕЩЕНИЕ ДЛЯ ХРАНЕНИЯ СТОЛОВОЙ ПОСУДЫ

- Шкафы
- подвесные полки и стеллажи для хранения посуды, столовых приборов,
- прилавок для выдачи посуды официантам



МОЕЧНАЯ СТОЛОВОЙ ПОСУДЫ. ОСНАЩЕНИЕ:

- посудомоечными машинами,
- моечными ваннами,
- щеточными стаканомойками,
- столами для сортировки и очистки посуды от остатков пищи,
- сушильными шкафами,
- стеллажами и шкафами для хранения чистой посуды,
- бачками с крышками для сбора отходов.



РАЗДАТОЧНАЯ

- Раздаточное оборудование
- компьютерный кассовый терминал или кассовые машины









СЕРВИС-БАРЫ (БУФЕТЫ)

Помещения:

- подсобное — для хранения товара
- основное — для отпуска продукции.

Отпускаемая продукция:

- винно-водочные изделия,
- пиво,
- безалкогольные напитки,
- фрукты,
- кондитерские изделия
- табачные изделия.

ПОМЕЩЕНИЕ ДЛЯ НАРЕЗКИ ХЛЕБА

- Шкаф для хранения хлеба
- Весы
- Стол производственный
- Хлеборезка
- Тостер