

ОП 10. Основы гостеприимства.

**Тема 2.2 Средства размещения.
Гостиничное обслуживание и питание.
Организация службы питания в гостинице.**



Нормативно-правовая база

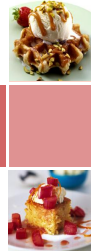
- ❖ Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания».
- ❖ В соответствии с классификацией предприятий общественного питания, установленной ГОСТ Р 50762 – 2007

Ресторан представляет собой предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные блюда и изделия, алкогольных, прохладительных и других видов напитков, мучных кондитерских и булочных изделий, табачных изделий, покупных товаров, с высоким уровнем обслуживания и, как правило, в сочетании с организацией отдыха и развлечений.



Стандарт

- ❖ В соответствии с российскими гостиничными нормами количество посадочных мест в ресторане отеля должно составлять 70 % от номерного фонда.
- ❖ Для примера, при таких нормативах мини-отель на 30 номеров может обойтись круглосуточными Room service и кафе, где гости смогут позавтракать и выпить бокал вина вечером.





Требования СанПиНа

- ❖ СанПиН 2.3.2.2575— 10 «Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов», СанПиН 2.3.6.2867 — 11 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья».
- ❖ Приказ министерства здравоохранения РФ от 15 августа 2001 г. № 325
«О санитарно-эпидемиологической экспертизе продукции». Санитарные требования предъявляются не только к продукции, изготавливаемой предприятием общественного питания, но и к его персоналу.



ПОДГОТОВКА ПЕРСОНАЛА БАРОВ И РЕСТОРАНОВ К ОБСЛУЖИВАНИЮ



- ❖ **требование ст. 213 Трудового кодекса РФ.**
- ❖ **ст. 34 Федерального закона от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».**

Работники общественного питания в целях охраны здоровья населения, предупреждения возникновения и распространения заболеваний обязаны проходить специальное медицинское обследование.





Требования

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в приказе

Роспотребнадзора от 20 мая 2005 г. № 402

«О личной медицинской книжке и санитарном паспорте»

утвердила форму личной медицинской книжки для работников, деятельность которых связана с производством, хранением, транспортированием и реализацией пищевых продуктов и питьевой воды.



Если ресторан (рестораны) находится в структуре отеля, он относится к службе питания (Food and Beverage Department, Catering Department), во главе которой стоит директор, обязательно входящий в состав правления отеля.





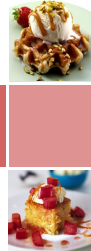
Персонал ресторана

- ❖ В непосредственном подчинении директора службы питания находятся шеф-повар, контроллер службы питания, метрдотель, банкетный менеджер, главный бармен, стюард.
- ❖ повара участков, стюард кухни, метрдотель, бармен, бариста, сомелье, хостес, официант.



Шеф-повар

- ❖ осуществляет контроль за производственными процессами, происходящими на кухне ресторана,
- ❖ несет ответственность за своевременное и доброкачественное приготовление пищи, правильное хранение и расходование продуктов,
- ❖ санитарное состояние кухни, посуды и всего кухонного инвентаря, работу подчиненного персонала.
- ❖ Непосредственно под его руководством находится помощник шеф-повара, а косвенно — все работники кухни.





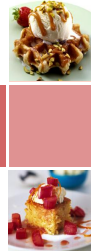
Повара участков

— основной персонал кухни. Они готовят и оформляют блюда, контролируют и обучают работников своих участков, отвечают за их работу, следят за свежестью и правильным хранением продуктов питания, чтобы каждый участок содержался в чистоте и соблюдались все правила санитарии и гигиены.



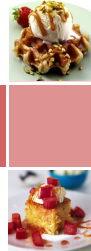
Стюард кухни

занимается мойкой кухни, включая полы и стены, обеспечивает чистоту и рабочее состояние всех кухонных приспособлений, моющих и чистящих механизмов и оборудования, занимается удалением мусора.



Метрдотель

- ❖ **обеспечивает работу ресторана, осуществляя руководство, общее наблюдение и контроль в целях поддержания высокого уровня обслуживания, действуя в рамках установленного бюджета;**
- ❖ **исполняет административные обязанности, общее руководство персоналом, нанимает и увольняет сотрудников, осуществляет дисциплинарные меры.**





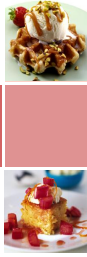
Бармен

- ❖ **нередко становится ключевой фигурой того или иного заведения — ресторана, кафе, бара, клуба, хотя основная его деятельность заключается в розливе, приготовлении и оформлении напитков.**



Бармен должен знать:

- ассортимент, рецептуры, технологию приготовления, правила оформления и подачи коктейлей, других напитков, а также блюд и закусок;
- правила международного этикета;
- иностранный язык и технику обслуживания иностранных посетителей;
- виды и назначение инвентаря, столовой посуды, приборов, оборудования, используемых при приготовлении и отпуске блюд и напитков.



Бариста

- ❖ Бариста должен знать правила работы с кофемолкой, рецептуры, технологию приготовления и правила оценки качества различных видов кофе, приемы сервировки стола для подачи кофе, уметь регулировать помол кофейных зерен, правильно подбирать посуду для подачи того или иного напитка, составлять кофейную карту, включая в нее оригинальные, разработанные им самим рецептуры, владеть искусством создания рисунка на кофейной пене (лате-арт)



Сомелье

специалист, который не только отвечает за оборот алкогольной продукции ресторана, за составление винной карты, но и создает определенную атмосферу в заведении, общаясь с гостями и советуя им, как выбрать тот или иной алкогольный напиток. Включение в штат сомелье говорит о высоком классе ресторана.



Хостес

- ❖ (англ. *hostess* — хозяйка, старшая официантка, хозяйка гостиницы) — специалист ресторанной службы, «лицо» ресторана, «хозяйка зала».
- ❖ Хостес встречает посетителей, усаживает их за стол, предлагает меню, контролирует работу официантов, координирует распределение между ними нагрузки при работе с гостями (посетители должны быть равномерно распределены по зонам работы официантов). В случае необходимости хостес берет на себя функции официанта





Официант

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 посетителей;
- 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



При встрече посетителей, приеме заказа и обслуживании официант должен соблюдать принятые правила этикета

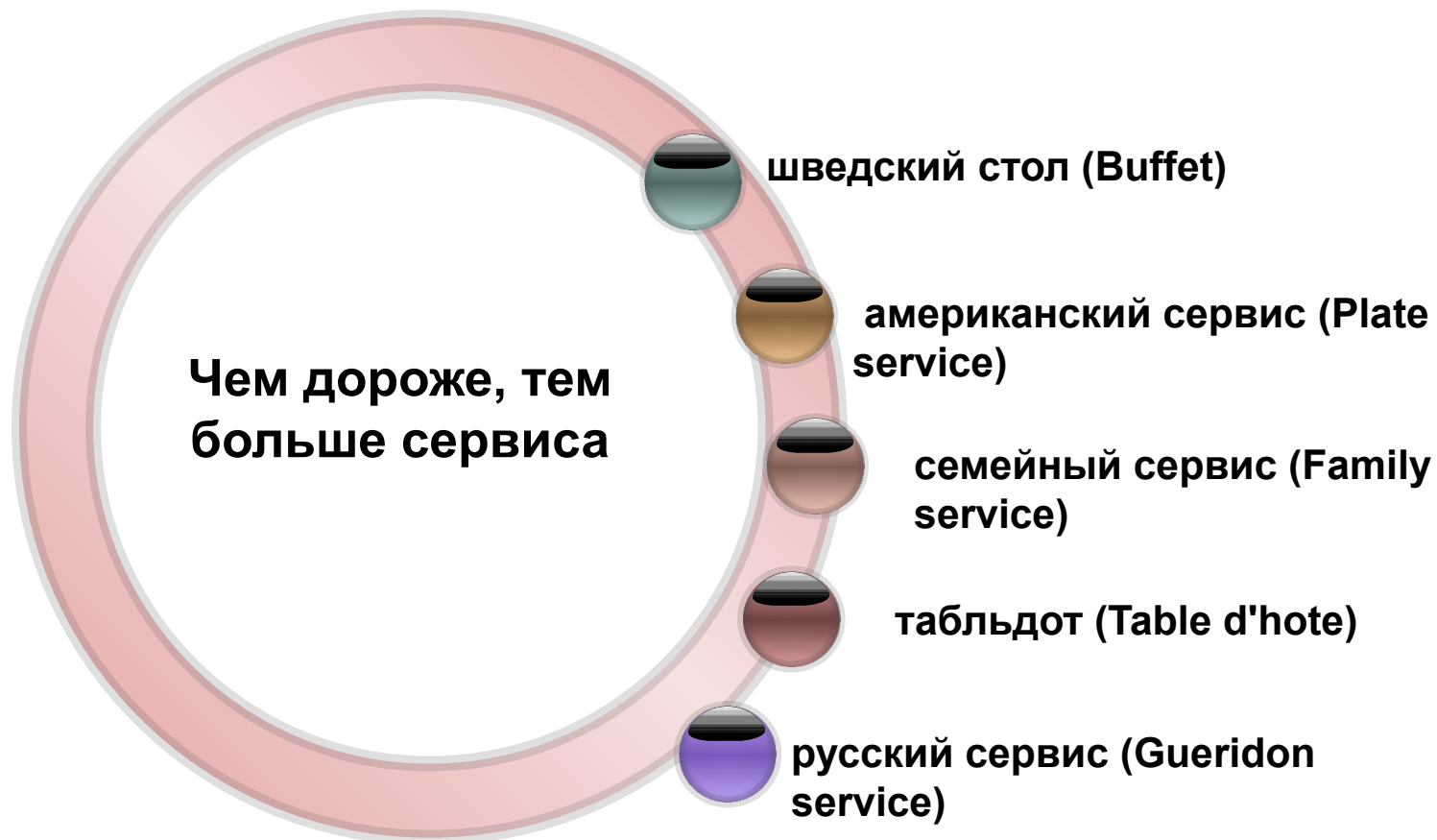
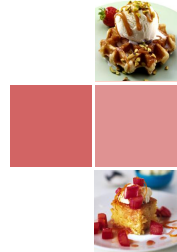


Официант должен:

- отлично знать меню и характеристику блюд, состав продуктов всех блюд меню;
- знать и соблюдать нормы этикета и правила подачи блюд, а также уделять большое внимание своему внешнему виду;
- одежду и обувь иметь единого образца и содержать в чистоте, обстоятельно осмотреть их перед началом работы, тщательно вычистить, проверить, крепко ли пришиты пуговицы, достаточно ли свежая на нем рубашка, обратив особое внимание на манжеты и воротничок;
 - иметь гладкий (белый или в клетку) ручник размером 35 x 80 см, чистый и хорошо проглаженный.
- иметь в надлежащем виде и положенном месте принадлежности — ключ на шнурке от кассового аппарата, чистый носовой платок, карандаш или авторучку, зажигалку, книжку бланков счетов и штопор.

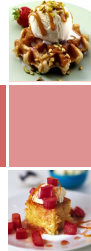


Методы обслуживания при предоставлении питания



Разные виды сервиса предполагают и разное число официантов (10 гостей на одного официанта при Silver service, до 18 гостей на одного официанта при Plate service) и даже разное пространство за столом, отводимое одному посетителю (75 см при Silver service и 60 см при Plate service)





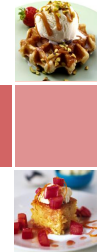
документ, предназначенный для информирования потребителей об ассортименте кулинарной и кондитерской продукции, напитков и других товаров, их количественных характеристиках (выход блюда и цена).

- ❖ **Как любой документ, меню должно иметь информацию об исполнителе услуги предприятия питания, знаке обслуживания (при его наличии), а также подпись ответственного лица и печать предприятия.**



меню подразделяется на следующие виды:

- **меню со свободным выбором блюд (a la cart)**
- **меню бизнес-ланча**
- **меню воскресного бранча**
- **меню дневного рациона**
- **банкетное меню**
- **меню тематических мероприятий**
- **меню «Счастливы́й час» (Happy hour)**
 - **меню a part**
 - **меню «Шведский стол»**
 - **меню экспресс-зала**
 - **меню для гурманов**



Коктейльная карта

КОКТЕЙЛЬНАЯ КАРТА

КЛАССИЧЕСКИЕ КОКТЕЙЛИ



370₽

ЛОНГ АЙЛЕНД АЙС ТИ
РОМ, ВОДКА, ТЕКИЛА, ДЖИН, ЛИКЕР
АПЕЛЬСИНОВЫЙ, ПЕПСИ, ЛЕД
350 МЛ



270₽

НЕГРОНИ
ДЖИН, КАМПАРИ,
МАРТИНИ РОССО, ЛЕД
135 МЛ



270₽

ТЕКИЛА САНРАЙЗ
ТЕКИЛА, СОК АПЕЛЬСИНА,
ГРЕНАДИН, ЛЕД
250 МЛ

ВИЛЬЯМ ЛОУСОНС КОЛА 290₽
ВИСКИ ВИЛЬЯМ ЛОУСОНС, ПЕПСИ,
ЛИМОН, ЛЕД, 250 МЛ

БАКАРДИ КУБА ЛИБРЕ 290₽
БАКАРДИ КАРТА ОРО, ПЕПСИ,
ЛАЙМ, ЛЕД, 250 МЛ

БАКАРДИ МОХИТО 350₽
РОМ БАКАРДИ КАРТА БЛАНКА, ЛАЙМ,
МЯТА, САХАРНЫЙ СИРОП, СОДОВАЯ, ЛЕД, 250 МЛ

**ОАКХАРТ
ОРИДЖИНАЛ КОЛА** 290₽
РОМ ОАКХАРТ ОРИДЖИНАЛ, ПЕПСИ,
ЛИМОН, ЛЕД, 250 МЛ

МОХИТО 350₽
КЛУБНИЧНЫЙ/МАЛИНОВЫЙ
РОМ, ЛАЙМ, МЯТА, ЛЕД, КЛУБНИЧНОЕ
ПЮРЕ/МАЛИНОВОЕ ПЮРЕ, СОДОВАЯ, 350 МЛ

СЕКС НА ПЛЯЖЕ 270₽
ВОДКА, ЛИКЕР ПЕРСИКОВЫЙ, СОК
АНАНАСА, МОРС, ЛЕД, 200 МЛ

ЗАМОРОЖЕННЫЕ КОКТЕЙЛИ



310₽

**БАНАНОВЫЙ
ДАЙКИРИ**
РОМ, ЛИКЕР
БАНАНОВЫЙ,
БАНАН, ЛЕД
350 МЛ

310₽

ПИНА КОЛАДА
РОМ, ЛИКЕР КОКОСОВЫЙ,
СОК АНАНАСА, СЛИВКИ, ЛЕД,
350 МЛ

310₽

**КЛУБНИЧНАЯ
МАРГАРИТА**
ТЕКИЛА, ЛИКЕР
АПЕЛЬСИН,
КЛУБНИЧНОЕ ПЮРЕ,
ЛЕД, 250 МЛ



ШОТЫ

290₽

ЛЕСНИЧИЙ
САМБУКА,
ЯГЕРМАЙСТЕР
50 МЛ

290₽

Б-52
ЛИКЕР КОФЕЙНЫЙ, ЛИКЕР
САМВОЧНЫЙ, ЛИКЕР
АПЕЛЬСИНОВЫЙ
50 МЛ

290₽

МАЛЫШ
САМБУКА, СЛИВОЧНЫЙ
ЛИКЕР, АБСЕНТ,
ГРЕНАДИН
50 МЛ

290₽

БАБЛ ГАМ
ЛИКЕР БЛЮ КУРАСАО,
ЛИКЕР БАНАН, ЛИКЕР
СЛИВОЧНЫЙ
50 МЛ

290₽

ПОТЕРЯННЫЙ
ЛИКЕР КОФЕЙНЫЙ, САМБУКА,
ЯГЕРМАЙСТЕР, ЛИКЕР
АПЕЛЬСИН, АБСЕНТ
50 МЛ



310₽

ГОЛУБАЯ ЛАГУНА
ВОДКА, ЛИКЕР БЛЮ
КУРАСАО, 7АП, ЛЕД
300 МЛ



310₽

ПАСАДЕНА
ЛИКЕР ДЫННЫЙ, ДЖИН,
СИРОП МАРАКУЙЯ, СОК
АПЕЛЬСИНА, СОК АНАНАСА,
СОК ЛИМОНА, ЛЕД
300 МЛ



370₽

XXX
ДЖИН, РОМ, ТЕКИЛА,
ЛИКЕР БЛЮ КУРАСАО,
АБСЕНТ, САМБУКА,
АДРЕНАЛИН РАШ, ЛЕД
350 МЛ

СПЕЦИАЛЬНЫЕ КОКТЕЙЛИ

ПОДВОДНАЯ ЛОДКА 310₽
ВОДКА, ЛИКЕР БАНАНОВЫЙ, ЛИКЕР ПЕРСИКОВЫЙ,
СОК АПЕЛЬСИНА, СОК АНАНАСА, ЛЕД, 300 МЛ

МАРТИНИ-ТОНИК 230₽
МАРТИНИ БЬЕНКО, ТОНИК, ЛАЙМ, ЛЕД, 215 МЛ

КАРИБЫ 320₽
РОМ, ЛИКЕР КОКОСОВЫЙ, ЛЕКЕР ПЕРСИКОВЫЙ,
СОК АНАНАСА, СОК АПЕЛЬСИНА, ЛЕД, 350 МЛ

КЕЙП КОДЕР 200₽
ВОДКА, МОРС, ТОНИК, ЛЕД, 250 МЛ

МАЙ ТАЙ 350₽
РОМ, ЛИКЕР КОКОСОВЫЙ, ЛИКЕР АПЕЛЬСИНОВЫЙ,
СОК АНАНАСА, ГРЕНАДИН, ЛЕД, 350 МЛ

СОГРЕВАЮЩИЕ КОКТЕЙЛИ

ШОТЛАНДСКИЙ КОФЕ 350₽
ШОТЛАНДСКИЙ ВИСКИ, КОФЕ, ВЗБИТЫЕ СЛИВКИ, 200 МЛ

НАПОЛЕОН 350₽
КОНЬЯК, КОФЕ, ВЗБИТЫЕ СЛИВКИ, 200 МЛ

КРЕМ КОФЕ 350₽
ЛИКЕР СЛИВОЧНЫЙ, КОФЕ, ВЗБИТЫЕ СЛИВКИ, 200 МЛ



300₽

ГЛАЙТВЕЙН БЕЛЫЙ
ВИНО БЕЛ, МЕД, ВАНИЛЬ-КОРИЦА,
ГВОЗДИКА, ГРЕЙПФРУТ, 200 МЛ



300₽

ГЛАЙТВЕЙН КРАСНЫЙ
ВИНО КР, МЕД, ВАНИЛЬ-КОРИЦА,
ГВОЗДИКА, 200 МЛ

Коктейльная карта

Фирменный стиль и полиграфия для бильярдного клуба - фотосессия коктейлей.



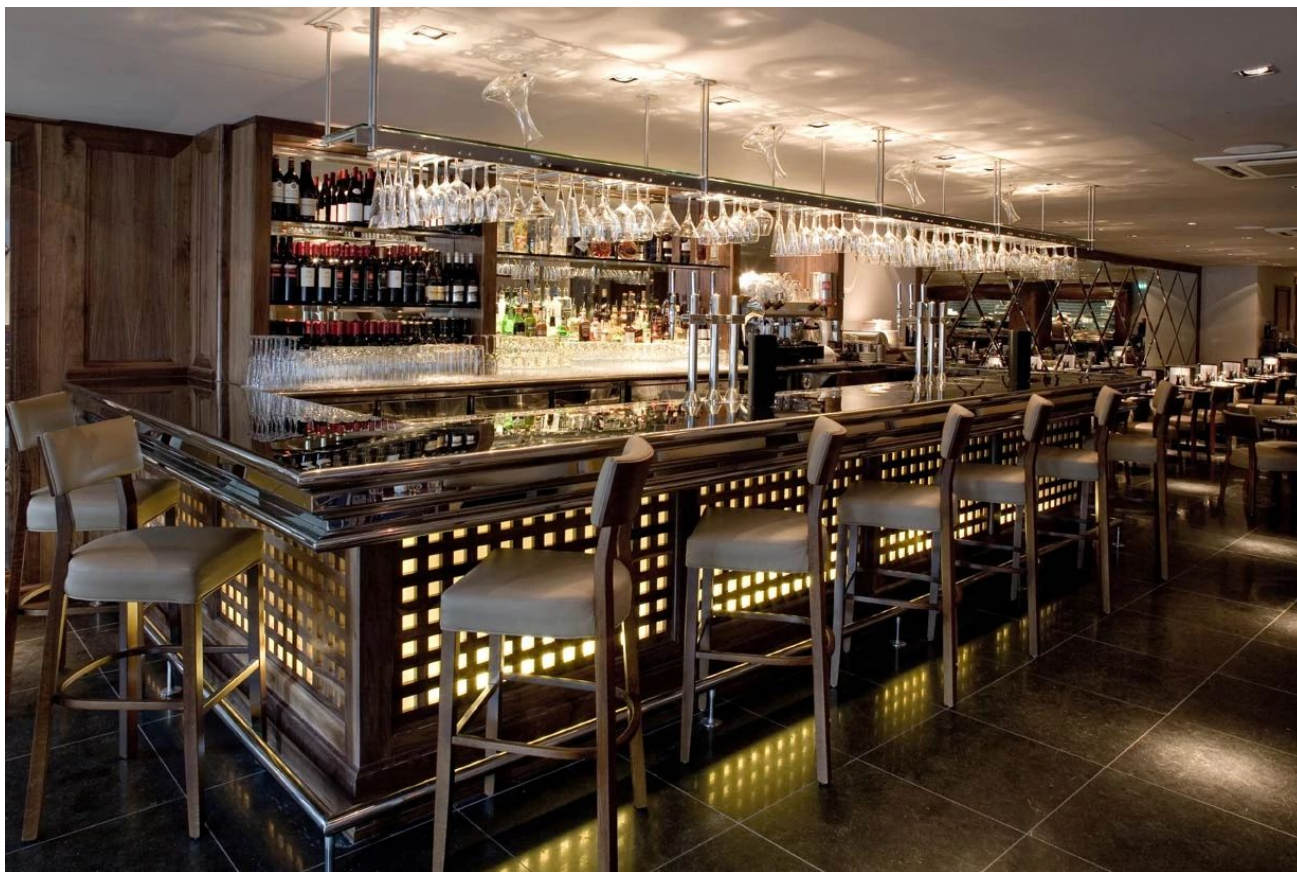
КАРТА КОКТЕЙЛЕЙ

 170р. Пина-Коллада	 120р. Банана-Сплит	 240р. Грешница	 60р. Молочный Коктейль
 170р. Клубничный-Дайкири	 240р. Отчаяние	 200р. Сан-Тропе	 160р. Искушение
 170р. Мохито	 110р. Белый Русский	 100р. Шерст	 80р. Морской Бриз
 180р. Карибы	 160р. B-52	 110р. Свободная Куба	 200р. Чай Лонг-Айланда



Барное обслуживание

Модули выстраиваются так, что образуют три линии — переднюю, заднюю и верхний ярус, иногда называемый барной крышей.





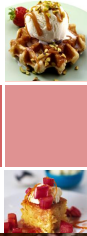
Барная стойка

- ❖ Передняя линия стойки фактически является «лицом» бара. С ее внутренней стороны находится рабочее место бармена, с внешней стороны — зона для посетителей, где обычно расставляют высокие барные стулья.
- ❖ Задняя линия стойки несет функциональную и стилевую нагрузки. Это может быть буфет с полками для бутылок и сигарет или несколько модулей со встроенным оборудованием различного назначения.
- ❖ Верхняя часть задней линии стойки отделяется разнообразными декоративными элементами с использованием стекла, амальгамы, зеркал и т.д.
- ❖ Барная крыша (верхний ярус) крепится на опорных стойках (колоннах) либо подвесных элементах и снабжается держателями для бокалов и фужеров, а также крючками для пивных кружек.





Бары класса люкс и бары высшей категории





Бары первой категории



Ns

A
MICOLA



Мини-бар

Это небольшой холодильник с напитками, размещенный в гостиничном номере



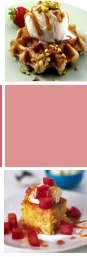


Автоматический мини-бар.

- ❖ При заселении гостя в номер система управления отелем (PMS) через интерфейс открывает электронный замок автоматического мини-бара.
- ❖ Каждый продукт в системе контролируется датчиком. В престижных гостиничных комплексах все мини-бары подключены к централизованной системе управления.
 - ❖ Информация поступает в систему — система отслеживает количество потребленных и оставшихся напитков. Когда гость выселяется, система управления отелем блокирует автоматический мини-бар.



ВАРИАНТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПИТАНИЕМ



- *без питания* (OB — Only Bed)
- *только завтрак* (BB — Bed & Breakfast)
- *полупансион* (HB — Half Board)
- *расширенный полупансион* (HB +)
- *полный пансион* (FB — Full Board) —
- *расширенный полный пансион* (FB +)
- *бранч* (*Brunch Dinner*)
- *мини все включено* (MAI — Mini All Inclusive)
- *все включено* (AI — All Inclusive)
 - *все включено по высшему разряду* (HCAI — High Class All Inclusive)
 - *ультра все включено* (UAI — Ultra All Inclusive)





Варианты завтраков

1. Континентальный (легкий) завтрак — включает кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла (джема) или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло.

2. Европейский (расширенный) завтрак

— континентальный завтрак с ассортиментом гастрономических продуктов (колбаса, ветчина, сыр разных сортов) и горячим блюдом (яйца всмятку, яичница или омлет).





Варианты завтраков

3. Английский (полный) завтрак - в классическом варианте начинается с утреннего чая или кофе (возможно, горячего шоколада), принесенного в номер. Он также включает сахар, булочные изделия, тосты, масло, джем, мед, варенье. Может дополняться блюдами из яиц, рыбными блюдами.

4. Американский завтрак — набор континентального завтрака, а также сухой завтрак (sereals) с молоком, фруктовые йогурты или кефир, два яйца, сваренные всмятку, или яичница с беконом, с сосисками, помидорами, или омлет с ветчиной, сыром, грибами, фрукты или фруктовый салат.





Виды завтраков

5. Вегетарианский (здоровый) завтрак - сок на выбор, вегетарианский омлет с картофелем и запеченными помидорами или овощи, приготовленные на пару, или мюсли с молоком, свежие сезонные фрукты или фруктовый салат, джемы, мини-кекс, кофе или чай с обезжиренным молоком.

6. Русский завтрак - свежесжатый сок на выбор, масло сливочное, лососина с лимоном, овощи натуральные, блины с зернистой икрой, джем, мед, кекс, свежий хлеб, кофе, чай или горячий шоколад.

7. Завтрак с шампанским - — время предоставления — с 10.00 до 11.30. Предлагаются кофе, чай, алкогольные напитки (шампанское, вино), небольшие холодные закуски и горячие блюда, супы, салаты, десерты.

8. Поздний завтрак — альтернатива завтраку и обеду. Время предоставления — с 10.00 до 14.00. Используются составные элементы, входящие как в завтрак, так и в обед



Кофе-брейк



предназначен для участников конференции, семинара, затянувшихся деловых переговоров и других мероприятий.

Он занимает не более 30...40 мин. легкое меню — выпечка, фрукты, сок, сэндвичи, чай.

сервировка осуществляется на специальных десертных столиках, а при составлении меню обязательно учитывается сезон





варианты меню кофе-брейк

В а р и а н т 1: датская выпечка — 1 шт., свежесваренный кофе, ассорти чая Ronnefeldt, минеральная вода.

В а р и а н т 2: ассорти печенья — 4 шт., круассаны в ассортименте — 1 шт., свежесваренный кофе, ассорти чая Ronnefeldt, фруктовые соки.

В а р и а н т 3: фруктовый шашлык — 1 шт., мини-пирожки в ассортименте — 2 шт., фруктовые тарталетки в ассортименте — 1 шт., свежесваренный кофе, ассорти чая Ronnefeldt.

В а р и а н т 4: кексы, мафины в ассортименте — 1 шт., свежесваренный кофе, ассорти чая Ronnefeldt, фруктовые соки.

В а р и а н т 5: ассорти сыров с крекерами, фруктами и орехами — 30 г, мини-эклеры в ассортименте — 1 шт., свежесваренный кофе, ассорти чая Ronnefeldt, фруктовые соки.

В а р и а н т 6: французские пирожные в ассортименте — 50 г, фруктовый шашлык — 1 шт., ватрушки в ассортименте — 1 шт., свежесваренный кофе, ассорти чая Ronnefeldt,

♦ минеральная вода.



Подготовка зала к обслуживанию

- уборка помещения;
- расстановка столов и стульев;
- получение столового белья, посуды, приборов;
- сервировка столов.





Thank You!

www.themegallery.com