**Практическое занятие №1**

**Тема:** Виды и типы обслуживания в системе питания

**Цель:** Изучение видов, типов обслуживания в системе питания

**Задание 1.**  Ознакомиться с теоретическими сведеньями

Предприятия общественного питания принимают разнообразные формы обслуживания, различающиеся по формам, методам и способам обслуживания.

В первую очередь выделяют две формы обслуживания: с участием официантов и без участия официантов, т.е. самообслуживание.

Обслуживание посетителей предприятий общественного питания с участием официантов может осуществляться различными способами. Традиционными способами подачи блюд является обслуживание по-французски, по-русски и по-английски.

*Обслуживание по-французски*. Самый сложный и дорогой вид обслуживания. Он мало распространен и требует подготовленного персонала. Официант использует вспомогательный столик, на котором заканчивается приготовление пищи и определяются порции. Что касается соусов и некоторых десертов, то заправку выполняют на тележке. Перед подачей блюдо предлагают на пробу гостю или «лидеру» группы гостей (для одобрения) как и вина. Сокращенный вариант обслуживания по-французски применяют в старых престижных гостиницах и в ресторанах, где шеф-повар завершает приготовление блюд на глазах клиентов. Этот вид обслуживания иногда неверно считают обслуживаем по-английски.

*Обслуживание по-русски.* Официант подает на стол блюдо на несколько порций и гости берут еду сами.

*Обслуживание по-английски.* Еду подают на одном блюде для всех сидящих за столиком, и официант наполняет тарелки гостей. Обслуживание по-английски также называют семейным стилем.

В настоящее время, благодаря практичности, низким расходам и удобству, одним из самых распространенных в мире способов обслуживания стало обслуживание *по-американски.* Это вид обслуживания, который не требует специального обучения персонала. Заказанную еду раскладывают на порции на тарелки на кухне, что гарантирует нужную температуру блюд и максимально облегчает работу официанта.

**Самообслуживание** – форма обслуживания, при которой посетители предприятия общественного питания самостоятельно выбирают блюда по предлагаемому меню на раздаточной стойке, осуществляют их оплату и получение.

Самообслуживание может применяться на большинстве предприятий общественного питания. Самообслуживание целесообразно на промышленных предприятиях, стройках, в учебных заведениях. Введение самообслуживания резко повышает пропускную способность столовых, кафе, буфетов и т.д.

Формы самообслуживания классифицируются в зависимости от способа оплаты за выбранную потребителем продукцию.

При самообслуживании с предварительной оплатой посетители вначале знакомятся с ассортиментом блюд в меню, а затем приобретают на выбранные блюда чеки или талоны в кассе, после чего они направляются на раздачу для их получения. Пропускная способность раздачи ограничена в связи с тем, что раздатчики должны просматривать и сортировать чеки и талоны на блюда.

Более совершенным вариантом этой формы самообслуживания является отпуск комплексных обедов по заранее приобретенным абонементам или чекам. Если при таком обслуживании применяется дополнительно еще и предварительная сортировка обеденных столов, то обслуживание потребителей намного ускоряется.

Самообслуживание с последующей оплатой имеет две разновидности: оплата выбранной продукции после ее получения и оплата после ее потребления.

При самообслуживании с оплатой выбранной продукции после ее получения посетители выбирают блюда и кулинарные изделия на раздаточной стойке, в конце которой оплачивают их стоимость кассиру. ВУ данном случае клиенты не ограничены в выборе блюд, а раздатчики освобождены от операций разбора чеков и сосредоточивают свое внимание на отпуске блюд. В результате этого увеличивается пропускная способность раздаточной стойкой. Однако при этой форме самообслуживания ослабляется контроль за ведением кассовых операций, что обусловлено наличием двух причин: во-первых, большинство посетителей не контролируют правильность указанных в чеке сумм, а во-вторых, существующие типы кассовых аппаратов не позволяют отразить количество и ассортимент реализуемой продукции.

При самообслуживании с оплатой стоимости продукции после ее потребления ряд недостатков рассмотренной выше формы устраняется: клиенты после выбора продукции получают на раздаче у кассира-контролера чек, который оплачивается после приема пищи при выходе из торгового зала. Если раздаточные линии расположены вдали от входных дверей, то посетителю при входе в торговый зал выдают жетон, который он предъявляет кассиру-контролеру в конце раздаточной линии, получая чек.

Самообслуживание с непосредственной оплатой стоимости блюд характеризируется одновременностью процессов выбора, получения и оплаты стоимости кулинарных и других изделий.

В этом случае отпуск продукции и расчет осуществляется одним работником. Чаще всего эта форма применяется в буфетах и закусочных.

Самообслуживание по системе саморасчета характеризуется тем, что расчет за приобретенную потребителем продукцию общественного питания и покупные товары осуществляются без кассира.

На промышленных предприятиях возможной формой обслуживания в столовой является отпуска скомплектованных обедов предварительной оплатой по чекам или талонам абонементов. Этот вид обслуживания обеспечивает высокую пропускную способность раздаточной линии.

Школьные столовые, расположенные в одном районе, могут снабжаться завтраками и обедами школьно-базовыми комбинатами. Специально разработанный ассортимент с определенным выходом порции предполагает безналичные формы расчета. Скомплектованные завтраки и обеды реализуются по заранее приобретенным абонементам. Применяются столы саморасчета и буфеты без продавца. Целесообразно привлекать школьников для участия в предварительной сервировке столов за несколько минут до перерыва.

На предприятиях общественного питания, работающих по методу самообслуживания, применяются два основных типа раздач:

- специализированные раздачи - осуществляют реализацию отдельных видов блюд рациона со специализированных секций по отпуску холодных закусок, сладких, горячих блюд и напитков. На таких раздачах, как правило, заняты два и более раздатчика;

универсальнные раздачи – обслуживаются одним раздатчиком, который отпускает посетителю все блюда и изделия.

Каждой форме самообслуживания соответствует определенный тип раздачи: предварительной оплате – универсальные, последующей оплате – универсальные, при интенсивном потоке – специализированные и при оплате после приема пищи – специализированные.

При организации завтраков, обедов и ужинов используются следующие методы обслуживания: «а-лякарт», «а парт», «табльдот», «шведский стол», бюджетное обслуживание.

**А ля карт** - вид обслуживания, предусматривающий выбор гостем при активной помощи официанта блюд и напитков по предлагаемому меню с последующей передачей заказов на кухню, приготовлением и сервировкой заказных блюд и напитков.

**А парт** - вид обслуживания, при котором гости делают заказ предварительно, а обслуживание осуществляется официантами в строго устанавливаемый промежуток времени.

**Табльдот** - вид обслуживания официантами группы гостей по меню обеда или ужина с ограниченным ассортиментом блюд за предварительно накрытыми столами на 4, 6, 8 человек. Табльдот отличается от предыдущего метода тем, что все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню.

**Шведский стол** - вид самообслуживания, позволяющий гостям свободно выбирать из большого ассортимента блюд любые понравившиеся ему, в неограниченном количестве за предварительно оплаченную фиксированную сумму.

**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.

Обслуживание по принципу «шведского стола» или буфета лежит в основе фуршетов, бранчей, бизнес-ланчей, а иногда и главной концепцией ресторана.

Гости при такой форме обслуживания не ограничены ни в ассортименте, ни в количестве потребляемой пищи и потому покидают ресторан в хорошем настроении. Благодаря большому выбору блюд у клиента создается впечатление изобилия и возникает ощущение, что предложений гораздо больше, чем стоимость обеда или ужина.

«Шведский стол» может служить атрибутом как демократичного ресторана, так и заведения высокого класса. «Шведские столы» и бранчи помогают привлечь публику, например, в утренние часы субботних и воскресных дней, что естественно, требует дополнительной рекламы.

«Шведский стол» с закусками значительно экономит время гостям, и ресторану, что особенно важно для гостиничных ресторанов. Быстрое обслуживание особенно необходимо деловым людям, останавливающимся в отелях, что достигается с помощью «шведского стола». Именно поэтому во многих ресторанах салат-бар из готовых холодных закусок входит в меню бизнес-ланча.

Для ресторана важным фактором может служить закономерность: прибыль заведения от «шведского стола» напрямую зависит от числа клиентов. Чем больше гостей соберется к «шведскому столу». Тем выше будет прибыль ресторана. Недостаточное количество посетителей приводит к ситуации, когда «шведский стол» становится убыточным. Для ресторана высшего класса необходимо 45 клиентов для того, чтобы «шведский стол» стал рентабельным, а для класса люкс – около 100 гостей. Поэтому устраивать «шведский стол» без предварительной рекламной компании нецелесообразно.

Организация питания по типу «шведского стола» заключается, прежде всего, в ускорении обслуживания посетителей: время на получение и прием пищи в среднем во время для завтрака составляет 15-20 мин., обеда и ужина – 25-30 мин.

При обслуживании по типу «шведского стола» посетителям не приходится ждать, когда официанты принесут им заказанные блюда или выпишут счет. Они сами выбирают блюдо по своему вкусу.

Для обслуживания «шведского стола» создается бригада под руководством бригадира. Каждый работник, входящий бригаду, выполняет конкретный вид работы.

Бригада поваров, как и бригада официантов, должна быть постоянной и освобождена от работы в зале на производстве. Бригадир официантов или бригадир поваров получает по заборным листам или счету и чеку контрольно-кассовой машины продукцию на завтрак или обед, совместно с членами бригады расставляет продукцию на «шведском столе», следит в течение дня за ассортиментом, по мере реализации пополняет его недостающей продукцией на основании дополнительных записей в заборном листе, счете.

Бригада официантов сервирует обеденные столы, убирает использованную посуду. По просьбе посетителей официанты могут обслуживать их за столом с учетом возраста, физических и других причин.

К современным формам обслуживания в ресторанах относятся:

- реализация скомплектованных обедов для лиц, проживающих в гостиницах, по предварительным заказам;

- организация залов-экспрессов и столов экспрессов;

- организация чайного стола;

- организация семейных обедов;

- проведение дегустации блюд национальных кухонь.

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

Задание 2. Заполнить таблицу1.Виды обслуживания

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Вид обслуживания  | Характеристика, особенность | Форма оплаты |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

3. Сделать вывод о проделанной работе

**Практическая работа №2**

**Тема:** Освоение инновационных технологий, обеспечивающих оптимизацию процессов приготовления и подготовки к реализации и безопасность готовой продукции.

**Цель:** Изучить инновационные технологии, обеспечивающих оптимизацию процессов приготовления и подготовки к реализации и безопасность готовой продукции.

1. **Ознакомиться с теоретическими сведеньями**

В настоящее время все больше и больше технологий, традиционно используемых в пищевой промышленности, находят свое применение при производстве продуктов общественного питания. Уже можно говорить о новой науке – «молекулярной гастрономии», которая родилась на стыке пищевой промышленности, физической и коллоидной химии и традиционной кулинарии. В основе молекулярной гастрономии лежит подход к пищевым продуктам как к коллоидным системам с определенными физико-химическими свойствами, изучение процессов, которые происходят при приготовлении пищи. Она изучает механизмы, ответственные за преобразование ингредиентов во время кулинарной обработки пищи, влияние химического состава и физико-химических свойств продуктов на качество готовой пищи, а также социальные, художественные и технические составляющие кулинарных и гастрономических явлений в целом с научной точки зрения.

Ранее такой подход был свойственен в большей степени именно пищевой промышленности. Это связано как с большими объемами выпускаемых продуктов питания, так и с использованием мощного высокотехнологичного производственного оборудования, для которого физико-химические и реологические свойства, как сырья, так и полуфабрикатов имеют важное значение на всех стадиях технологического процесса.

Молекулярная гастрономия в настоящее время имеет два аспекта: социальный и технологический. В первом случае мы имеем место с конкурентной борьбой между предприятиями общественного питания во всем мире. Здесь также необходимо отметить ведущуюся с 60-х годов XX века борьбу за потребителя между сетями быстрого обслуживания и ресторанами «высокой кухни», в связи с чем молекулярная гастрономия может рассматриваться как сильный маркетинговый ход.

Если говорить о технико-технологическом аспекте, то здесь, на наш взгляд, раскрывается истинная сущность молекулярной кухни – это внедрение в производство продукции общественного питания пищевых технологий и современных научных достижений; изучение влияния химических процессов, механической, термической и криогенной обработки продуктов, а также инновационных ингредиентов и современных разработок в области продуктов питания.

Можно выделить следующие компоненты, входящие в инновационный технологический процесс производства продукции общественного питания:

1. Инновационные технологии и ингредиенты в общественном питании, их классификация (Souse-vide, vacum&MAP, cook&hold, cook&chill, aroma-cuisine, acceleratedcooking, nitro –cooking, in-cooking), значение и функции.

2. Термодинамические, реологические, химические и физические процессы. Кинетические процессы порчи продуктов, инновационные методы увеличения сроков хранения. Допустимые температуры обработки, хранения, охлаждения.

3. Понятие «активность воды» и регулирование влагосодержания пищевых продуктов.

4. Методология моделирования и физиология цвета, запаха, текстуры.

5. Современные технологии механической обработки продуктов питания. Тендеразинг, шприцевание натуральными маринадами мяса и птицы.

6. Современные технологии тепловой обработки продуктов питания. Использование технологий: sous-vide; -capkold; -cook&hold; Современные инновационные технологии и оборудование для ресторана: Варка под давлением и в вакууме, бесбойлерныепаровары – экономичная замена пароконвектоматам, котлы с паровыми рубашками, аксилированное приготовление пищи, низкотемпературные танкеры, обработка в вакуумных пакетах, варка в герметичных пакетах, новые виды опрокидывающихся сковород и жарка на антипригарных одноразовых покрытиях.

7. Современные технологии охлаждения полуфабрикатов и готовой продукции. Технология cook&chill. Внедрение технологии охлаждения в одностадийных и двухстадийныхбласт – чиллерах. Скоростное охлаждение в ледяной воде, новые био-шокеры, центрифугирование напитков и морсов, новые среднетемпературные технологии.

8. Современные способы химической обработки продуктов питания. Аром – кухня. Нитро – кухня. Использование химических агентов.

9. Современные технологии увеличения сроков хранения полуфабрикатов и готовой продукции. Технология MAP, упаковка в вакууме, варка в пакетах, упаковка в герметичныегастроемкости. Технология условной пастеризации. Автоматическая фасовка салатов, обертывание в стретч-пленку и пр.

**2. Заполнить таблицу 1** Инновационные технологии в общественном питании

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **технология** | **Характеристика** |
|  | Souse-vide |  |
|  | vacum&MAP |  |
|  | cook&hold |  |
|  | cook&chill |  |
|  | aroma-cuisine |  |
|  | acceleratedcooking |  |
|  | nitro –cooking |  |

**3.Сделать вывод о проделанной работе**