

«Організація ресторанного господарства»

2 курс

Тематика лекцій

Лекція №1

Тема: Ресторанне господарство як вид економічної діяльності. Загальні особливості ринку послуг.

План

1. Завдання й зміст дисципліни "Організація ресторанного господарства", його зв'язок з іншими дисциплінами, значення в системі підготовки спеціаліста.
2. Індустрія гостинності і місце в ній ресторанного господарства.
3. Соціально-економічне значення галузі.
4. Тенденції розвитку ресторанного господарства.

В умовах розвитку ринкової економіки та інтеграції України у світовий економічний простір переглядаються місце і роль ресторанного бізнесу. Зміни економічного розвитку у країні вимагають застосування нових підходів до управління та організації діяльності, які повинні бути орієнтовані на максимальне задоволення попиту споживачів і забезпечення високого рівня ефективності їх виробничо-економічної діяльності.

Процес модернізації освіти в сучасних умовах розвитку суспільства спрямовується на підготовку кваліфікованого працівника відповідного рівня і профілю, конкурентноздатного на ринку праці, компетентного, відповідального, який вільно володіє своєю професією, здатного до ефективної роботи зі спеціальності на рівні світових стандартів, готового до постійного професійного удосконалення. Тому, одним з головних завдань вищої педагогічної освіти України у професійній підготовці майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи є формування висококваліфікованого фахівця, який має володіти не тільки певною сумою ґрунтовних знань з відповідних дисциплін, а й здатний до самостійної дослідницької діяльності за для постійного професійного самовдосконалення.

Дисципліна " Організація ресторанного господарства " є професійно орієнтованою і займає чільне місце в навчальному процесі у блоці дисциплін галузевого спрямування: "Технологія продуктів ресторанного господарства", "Санітарія та гігієна", "Управління якістю продукції ресторанного господарства", "Устаткування підприємств ресторанного господарства" тощо.

Дисципліна має логічний зв'язок і з іншими дисциплінами, які формують майбутнього фахівця, а також створює умови для формування у студентів широкого кругозору, надбання організаторських здібностей для досконалості вміння приймати вірне рішення та розв'язувати завдання, що сприяють підвищенню якості організації виробничих і сервісних процесів у закладах ресторанного господарства різних типів та форм власності взагалі й виробництва продукції та послуг в них зокрема.

Головною метою дисципліни " Організація ресторанного господарства " є формування у студентів глибоких теоретичних знань та практичних навичок, які надають можливість вільного володіння науковими підходами, принципами та методами пізнання, що забезпечують високий рівень адаптації у ринкових умовах для забезпечення конкурентоспроможності закладу ресторанного господарства завдяки прийняттю оптимального функціонування систем забезпечення закладу, раціональної організації виробництва продукції ресторанного господарства, якісному наданню широкого кола послуг, ефективній інноваційній діяльності, вивченню останніх досягнень закордонного досвіду в" сфері гостинності і впровадженні його в практику діяльності закладу ресторанного господарства.

Для досягнення поставленої мети необхідне здійснення наступних завдань:

- вивчення студентами сфери ресторанного господарства і формування сучасної мережі її закладів як вагової складової індустрії гостинності;

- вивчення студентами принципів організації виробництва та структури виробничих процесів, що здійснюються в різноформатних закладах ресторанного господарства;

- опанування студентами навичок з оперативного планування роботи закладів ресторанного господарства в цілому і виробництва зокрема, в тому числі з використанням методу сіткового планування та управління (СПУ);

- набуття теоретичних знань і практичних умінь із сучасної організації роботи закладів заготівельних, доготівельних, з повним виробничим циклом по виробництву напівфабрикатів та готової до споживання продукції в цілому і робочих місць у виробничих цехах зокрема з урахуванням ступеня оснащення

їх відповідним устаткуванням та інвентарем, ефективного й раціонального використання їх сировинних, матеріальних, просторових ресурсів, забезпеченості трудовими ресурсами відповідного кваліфікаційного рівня тощо;

– набуття студентами теоретичних знань і практичних навичок з аналізу та планування раціональної організації праці з використанням технічних норм часу, застосування методики раціоналізації робочих місць основного й допоміжного виробництва в закладах ресторанного господарства різних типів та класів;

– набуття студентами практичних умінь з раціоналізації робочих місць в закладах ресторанного господарства та вибору альтернатив майбутнього концептуального розвитку закладу ресторанного господарства;

– вивчення студентами номенклатури існуючих послуг і сучасної матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів та форм власності;

– вивчення студентами принципів організації обслуговування різноманітних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів, класів, форм власності, а також методів обслуговування;

– набуття студентами теоретичних знань і практичних навичок з організації та моделювання процесу обслуговування різних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів, класів та форм власності;

– набуття студентами теоретичних знань і практичних навичок з обслуговування бенкетів, дипломатичних прийомів, інших свят та надання послуг різним сегментам споживачів з кейтерингу і фудінгу;

– вивчення студентами принципів організації та здійснення виставкової і фестивальної діяльності закладів ресторанного господарства;

– опанування студентами теоретичних знань та практичних навичок з досвіду функціонування сфери індустрії гостинності за кордоном і ресторанного господарства зокрема.

Гостинність є одним із фундаментальних понять людської цивілізації, яка в наш час забезпечується такими видами економічної діяльності, як готельне і ресторанне господарство. Протягом віків воно пройшло складний шлях від місць для нічного відпочинку подорожуючих та організації їх харчування до створення потужних мереж готелів і ресторанів.

Згадки про перші підприємства (заклади), що займалися організацією харчування, – таверни можна знайти у манускриптах епохи античності зокрема, у кодексі вавилонського царя Хаммурапі, приблизно 1700 р. до н. е. У I тисячолітті до н. е. таверни були важливим елементом соціального та релігійного життя Стародавньої І реції.

Римському трактирнику Секвію Локату належить ідея першого 'в історії «ланча ділової людини», який вже у 40-х роках до н.е. значно полегшував працю маклерів на галерних пристанях, які були занадто зайняті, щоб ходити обідати додому.

За часів Калігули (37 р. н. е.) популярністю користувалися бані з розкішними обідніми кімнатами, де організовували як приватні на кілька осіб, так і багатолюдні бенкети. Таким чином вже у давнину поєднували в одному підприємстві надання послуг з організації харчування та інші.

У період правління імператора Адріана (117-138 р. н. е.) римські шеф-кухарі заснували на Палатінському пагорбі власну Академію кулінарного мистецтва, тобто вже в античні часи з'явилося розуміння необхідності підвищення якості організації харчування і забезпечення професійної підготовки працівників цієї сфери діяльності.

На розвиток підприємств харчування в епоху середньовіччя суттєво вплинули релігійні традиції. Церква довгий час зобов'язувала монастирі надавати паломникам безоплатне харчування, що стримувало розвиток приватних підприємств харчування. Водночас у цей період з'явилися перші ознаки застосування політики лояльності в тавернах. Наприклад, Г. Бейлі - хазяїн Лондонської таверни «Табард» із «Кентерберійських оповідань» Дж. Чосера, написаних у XII ст., нагороджував безкоштовним обідом того відвідувача, який розповідав найцікавішу історію.

Позитивний вплив на розвиток середньовічної гостинності мало і створення професійних асоціацій. Так, у 1282 р. трактирники Флоренції (Італія) заснували гільдію, діяльність якої була спрямована на сприяння розвитку їхнього бізнесу. Зокрема можна було очікувати підтримку від гільдії під час проведення аукціонів щодо наймання у міста трактиру.

Оцінюючи якість організації харчування за трапезним столом тієї епохи, слід зазначити, що столи ретельно сервували, хоча гості їли з дерев'яних дощочок або рівно нарізаних скибок дуже черствого хліба, а не з тарілок; і ще довгий час під час їжі не користувалися виделками, їжу брали руками та ножем, яким різали та з якого їли. Водночас санітарні умови в кухонних приміщеннях і зберігання продуктів були жахливими, а кухарі мали досить неясне уявлення

про гігієну. Незважаючи на це, середньовічними фахівцями ресторанної справи були розроблені правила проведення званих вечерь, які й понині можна з незначними корективами використовувати при організації сучасного застілля як у сфері ресторанного господарства, так і вдома.

Хоча середньовічне обслуговування на бенкетах королів та феодалів називають «дискримінаційним», оскільки різні страви подавалися гостям різного рангу, воно, на погляд Пятницької Г.В., започаткувало сучасний поділ підходів до обслуговування VIP-персон та інших відвідувачів підприємств (закладів) господарства. Сприяло зазначеному, а також появі нових форм обслуговування споживачів і поступове зростання популярності подорожей на диліжансах, які з'явилися в Англії у XVI ст. та обумовили революціонізацію індустрії гостинності на дорогах, у тому числі підвищення якості послуг з організації харчування на постійних дворах. Заможних людей обслуговували в їдальнях або в їхніх кімнатах, куди вони могли замовити спеціальні страви з наявних у хазяїна постійного двору продуктів. Це зумовило появу форми обслуговування за меню порційних страв. Бідні зазвичай харчувалися на кухні разом із хазяїном постійного двору та його родиною простою їжею без права вибору, але за мінімальну ціну, що своєю чергою обумовило появу форми обслуговування за меню загального столу. Поряд із цим у XVI ст. в Англії з'явилися таверни для простого люду, що отримали назву ординарних, і де за загальним столом подавали дешеві чергові страви. Розвиток експорту кави сприяв появі у XVI ст. кав'ярень, які стали центрами культурного та літературного життя багатьох міст того часу й у подальшому спричинили появу різноманітних кафе. У 1533 р. у Парижі було відкрито заклад харчування «Tour d'Argent», який протягом двох століть залишався унікальним і за своїми характеристиками відповідав тризірковим ресторанам сучасного Мішленівського конкурсу. Таким чином поступово у суспільне життя приходило розуміння необхідності урізноманітнення підприємств, що займаються організацією харчування, та доцільності проведення їх спеціалізації.

Широко застосовувати поняття «ресторан» почали завдяки французу М. Буланже – власнику таверни, де головною стравою був суп під назвою «restorantes» (франц. зміцнювати, відновлювати сили). З ім'ям Буланже також можна пов'язати і перші спроби протистояння монополізму у сфері ресторанного бізнесу. Так, у 1767 р. він виграв судову справу в гільдії постачальників провізії, якій належала монополія на м'ясні страви, і здобув право виробляти та реалізовувати у власному ресторані «Le Champ d Oiseau» свій знаменитий суп з баранини у винному соусі.

Після Французької революції досвід створення концепції ресторанів за допомогою шеф-кухарів-емігрантів розповсюдився як у Європі, так і в Америці. Своєрідну революцію у менеджменті ресторанів і при готелях зробив у 1898 р. А. Ескоф'є, який працював шеф-кухарем у лондонському готелі «Savoie» та запровадив там бригадний підряд на кухні. Вагомим внеском у розвиток ресторанного бізнесу стало і, те, що управляючий готелем «Savoie»

Ц. Рітц зробив обіди в ресторані обов'язковим атрибутом світського життя як чоловіків, так і жінок. Це сприяло розширенню аудиторії потенційних і наявних споживачів продукції і послуг підприємств (закладів) харчування, оскільки до чоловіків активно почали приєднуватися жінки.

У 1848 р. у Нью-Йорку сформувалася своєрідна ієрархія ресторанів. Найнижчий рівень займали «шестипенсові обжиралівки» Даніеля Суїні, який заслужив славу «батька брудних ложок». У Суїні відвідувачі могли отримати маленьку порцію чергової страви за шість пенсів і велику – за шилінг, тобто з'явилися спроби організувати харчування залежно від різних фізіологічних потреб людей та диференціювати пропозицію їжі за ціною. На рівень вище були заклади Брауна, в яких обслуговували офіціанти і відвідувачам пропонували меню, на полях якого зазначалися ціни різних кулінарних страв.

Найвищий щабель ієрархії займали знамениті ресторани Дельмоніко. Зауважимо, що ці заклади характеризувалися вишуканою їжею та бездоганним обслуговуванням. Крім того, Дж. Дельмоніко запровадив одну корисну інновацію: меню в його закладах почали друкувати не тільки французькою, але й англійською мовами. Таким чином на ресторанному ринку з'явилися підприємці, які чітко усвідомлювали, що майбутній розвиток їхнього бізнесу суттєво залежатиме від того, наскільки вони краще, ніж конкуренти задовольнятимуть потреби їх цільового сегмента споживачів у організованому харчуванні. Все це також стало передумовою для подальшого поділу деяких закладів харчування на класи (або розряди, або категорії тощо).

У XIX ст. зароджується традиція обідати у підприємствах (зкладах) харчування не через необхідність, а для задоволення. Тому не дивно, що в багатьох країнах міські підприємства (зклади) харчування почали більшою мірою орієнтуватися на місцевих мешканців, ніж на тих, хто подорожує. Поряд із цим американець Ф. Харвей з 1876 по 1890 рр. зробив досить вдалу спробу вирішити проблему організації гарячого харчування у дорозі за відсутності вагонів-ресторанів: він почав будувати ресторани і так звані «Будинки Харвея» при залізничних вокзалах, що славилися смачними обідами з семи страв і ввічливими офіціантами, які швидко та якісно обслуговували всіх подорожуючих.

Починаючи з XIX ст., суттєво вдосконалюються системи організації харчування за місцем роботи, навчання та у лікарнях. Так, у 1849 р. у Франції з'являються перші шкільні їдальні. У різних країнах Європи остаточно формуються декілька традиційних підходів до надання студентам харчування - за власний кошт студентів; за рахунок пожертв; за рахунок часткового фінансування з фондів навчального закладу. Підприємства харчування все частіше почали створювати на заводах та в офісах. У Нью-Йорку 1834 р. відкрито одну з перших робітничих їдалень у «Бовері Сейвінгс Бенк». Ф. Найнтингейл під час Кримської війни на кухні при шпиталі в Скутарі (одному з сучасних районів Стамбула) запроваджує систему дієтичного харчування.

Поява у Європі тонізуючих напоїв (кави та чаю) зумовили нення спеціалізованих закладів з їхнього споживання. Однак лення кав'ярень та чайних відбувалося, відповідно, лише па ці XVII ст. і в середині XIX ст. Кава, що походить з Африки і відома в арабському світі у ранньому Середньовіччі, в Європі доступна лише для поодиноких аристократичних родин. Перешкодою у поширенні кави була заборона споживання напою католицькою церквою. Тільки у XVI ст. Папа Ії Клемент VIII скасував цю заборону. У XVII ст. кав'ярні стали ширеними в усій Європі. Лише у Венеції 1675 р. їх налічували кілька десятків. В Англії першу кав'ярню відкрив 1652 р. у на вул. Сент-Майкл вихідець з Вірменії Аллей. Перша к в Центральній Європі почала діяти у Відні 1683 р. Її власником був вихідець з України – Ю. Кульчицький, якому належала виняткова роль у звільненні міста від турків, – за це в нагороду він і отримав дозвіл на відкриття кав'ярні. Вона швидко набула популярності у відвідувачів завдяки особливому тонізуючому підсолодженому медом та розбавленому молоком напою.

Чай – сьогодні невід'ємний у раціоні тонізуючий напій – став популярним серед європейців та американців лише в середині XIX ст. Він походить з Південно-Східної Азії, його почали споживати в Англії, яка мала в цьому регіоні великі колонії, відтак – в інших європейських країнах. Лише у XX ст. чай став загальноновизнаним напоєм у світі.

У другій половині XIX – на початку XX ст. посилення ролі міст на тлі швидкого індустріального розвитку зумовлює масову їхню забудову, в тому числі появу робітничих кварталів та окремого виду засобів розміщення – гуртожитків. Типовим прикладом'будівництва гуртожитків (фамілістерів) у Франції були споруджені підприємцем Годеном при заводі обігрівальних приладів у Гізі три великі корпуси для розміщення 1200 робітників. Біля кожного корпусу розташовувався великий двір, на кожному поверсі будівель виділялись окремі квартири з туалетом та ванною. Комплекс фамілістерів

доповнювався кооперативним магазином, яслами, рестораном, диспансером, лікарнею, театром, школою, пральнею та місцем для купання на річці.

У багатьох європейських країнах у середині XIX ст. виникли перші клуби, які об'єднували людей зі спільними інтересами, в тому числі стосовно туристичних подорожей. Для функціонування клубів створювали необхідне інфраструктурне забезпечення – клубні будинки, облаштовували маршрути, а також споруджували притулки для тимчасового розміщення. Перший туристичний клуб – "Клуб подорожей" – виник 1832 р. у Лондоні. Згодом тут відкрили відомий "Альпійський клуб" (1857); у Тифлісі при Кавказькому товаристві природознавства 1877 р. було створено клуб з однойменною назвою, а в Петербурзі 1885 р. – першу велику туристичну організацію "Підприємство для громадських подорожей у всі країни світу".

У складі українських земель подібний клуб організовано 1890 р. в Одесі під назвою "Кримський гірський клуб". Відтак створено його філіали в Ялті та Севастополі, згодом – на Кавказі й інших регіонах Російської імперії. Для туристичного освоєння Кримських гір було облаштовано декілька маршрутів з першим у Росії спеціальним притулком на 12 місць, в якому туристам пропонували ночівлю, гарячі напої, а також страви з м'яса та інших продуктів. Вагомим чинником у рекламі готельних підприємств стає випуск 1854 р. у Великій Британії першого довідника. Він містив детальну інформацію про готелі (8 тис.), адреси, місткість та опис окремих послуг. Його вихід започаткував історію інформаційного просування готельних послуг на споживчий ринок. Згодом у різних країнах почали видавати аналогічні довідники, каталоги, буклети, які водночас стали першою туристичною рекламою.

Наприкінці XIX ст. – початку XX ст. у сфері гостинності відбулися значні зміни. Кількість закладів гостинності інтенсивно збільшилася, розширилася їхня функціональна структура, вдосконалювалося обслуговування, модернізувалася архітектура, створювалися стандарти в обслуговуванні й елементах оздоблення. Особливо інтенсивно зростала кількість готелів і ресторанів у Європі й США. Так, у Німеччині 1913 р. налічувалося 90 тис. готелів, Австро-Угорщині – 15 тис., Росії 1910 р. – 4685 готелів тощо .

Поряд із вищезазначеними впродовж XIX ст. з'являються й інші інновації, що сприяли активному розвитку підприємств харчування. Винайдено способи зберігання їжі шляхом консервування та вакуумної упаковки; розроблено фруктову газовану воду з морозивом, що обумовило створення одного з різновидів кафе – кафе - морозиво тощо. У Росії, в тому числі на території сучасної України, наприкінці XIX ст. під впливом західної культури

набули досить широкого розповсюдження кондитерські та кафе - шантани, в яких подавали вина, фрукти, закуски, грав оркестр, організовували концерти, танці. Таким чином на ринку поступово з'являються підприємства (заклади) харчування з організацією дозвілля (розважальних вистав).

Після жовтневих подій 1917 р. на території колишнього СРСР відбувається масова трансформація ресторанів і трактирів у громадські їдальні. Таким чином було започатковано створення радянської мережі громадського харчування. Як результат реалізації політики індустріалізації країни, у великих промислових центрах і на новобудовах СРСР у другій половині 20-х років ХХ ст. створюються перші великі підприємства харчування типу «фабрика-кухня», формуються централізовані системи організації харчування, що в подальшому сприяло поділу та розвитку мереж заготівельних і доготівельних підприємств (закладів) громадського харчування (ресторанного господарства). При цьому, як зазначив Д. Павлов, поступовий масовий перехід у СРСР від домашнього приготування їжі до харчування у громадських їдальнях привів не тільки до великої економії праці та матеріальних засобів для суспільства, але також значно змінив організацію побуту людей, що склалася впродовж багатьох років.

В Америці у 20-х рр. ХХ ст. з'являються пересувні ресторани та мережі закусочних, що являють собою невеликі приміщення з кількома стільцями та плитою зі сковорідкою, де смажать гамбургери. З їх появою почався розвиток індустрії швидкого обслуговування та виникла проблема щодо підготовки кваліфікованих керівників для сфери ресторанного господарства.

Позитивний вплив на розвиток підприємств (закладів), особливо тих, які займалися організацією харчування на заводах та на транспорті, мала інновація 50 – 60-х років ХХ ст., що полягала у виробництві та подальшому використанні заморожених продуктів. Зростанню швидкості обслуговування та збільшенню рівня задоволення потреби у послугах з організації харчування сприяв активний розвиток системи самообслуговування, що наприкінці 1959 р. охопив близько 90% їдалень, чайних, кафе та закусочних колишнього СРСР. Значні переваги, пов'язані з економією праці та часу обслуговування при організації харчування за місцем навчання та роботи, надав розвиток мережі буфетів без продавців та залів саморозрахунку в їдальнях на шахтах, у вузах і школах на території СРСР, а також запровадження продажу абонементів на харчування та організація харчування в кредит. сприяло зростанню їх популярності, а отже обумовило активний розвиток у різних країнах світу.

У 70-ті роки ХХ ст. завдяки новим технічним можливостям було розширено асортимент підприємств швидкого обслуговування, що сприяло

зростанню їх популярності, а отже обумовило активний розвиток у різних країнах світу.

Починаючи з другої половини ХХ ст. і до теперішнього часу, розвитку сфери ресторанного господарства притаманне активне менеджерське прагнення до інновацій, яке, насамперед, обумовлено загостренням конкуренції. У цей період на ринку ресторанного господарства з'явилися інноваційні:

- формати (кейтеринг; квік-енд-кежел; клубний; експо-кухня; родинний тощо) та напрями (фьюжен; креатив; концептуальний та ін.);
- методи та технології виробництва (конвекційний; теплового випромінювання; монодоз; нові технології приготування страв і напоїв тощо);
- засоби праці (винна кліматична шафа; бласт-фрізери; охолоджувальні столи; знімна (розбірна) роздавальна лінія тощо);
- форми обслуговування та послуги («пілотна»; «шведський стіл»; послуги сомельє, фумельє, баристо та ін.);
- управлінські системи та стратегії, методи, технології ведення бізнесу (автоматизовані системи управління (АСУ) підприємств (закладів) ресторанного господарства та їх окремих підрозділів; технологія франчайзингу; метод актуальної собівартості; стратегія у підборі кадрів з орієнтацією на «незіпсованість»; адаптація наявних і розробка нових матричних методів вибору стратегій розвитку та конкуренції з урахуванням галузевої специфіки тощо);
- товари та методи їх просування (нові фірмові страви; акція «fooding» (англ. Food+ feeling – відчуй, що їси); системи дисконтів та бонусів тощо).

Саме у ХХ – ХХІ ст. у багатьох країнах світу для широкого вжитку запроваджено термін «ресторанне господарство». За Міжнародним стандартом галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIC) ООН, ресторанне господарство (РГ) – це вид економічної діяльності, спрямований на задоволення потреб споживачів у харчуванні, з організацією дозвілля або без нього. В Україні термін «ресторанне господарство» почали офіційно використовувати з 2004 р., коли ним у межах реалізації Постанови Кабінету Міністрів України «Про концепцію побудови національної статистики України та Державну програму переходу на міжнародну систему обліку і статистики» було запропоновано замінити термін «громадське харчування». Нині згідно з ДСТУ 4281: 2004 в Україні під ресторанним господарством розуміють «вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надавання

послуг відносно задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля або без нього».

Розвиток сучасних суб'єктів господарювання, що займаються ресторанним господарством, як і у стародавні часи, пов'язаний із виконанням ними функції щодо задоволення потреб населення у послугах з організації споживання матеріальних та нематеріальних благ поза домашнім господарством. Ця функція є одночасно і соціальною, і економічною, оскільки від того, як вона виконується залежить здоров'я, працездатність, рівень та якість життя індивідів соціуму. Зростання рівня та якості життя стимулює розвиток підприємств (закладів) ресторанного господарства, оскільки змінює вимоги та характер попиту на послуги з організації харчування. Все це обумовлює періодичну активізацію інноваційних процесів у сфері ресторанного господарства та у сферах, які сприяють розвитку її суб'єктів господарювання.

Сучасна сфера ресторанного господарства поєднує в собі різні організаційні форми господарювання, в тому числі такі, де об'єкти ресторанного господарства функціонують у формі підрозділів лікарень, інтернатів, дитячих будинків, навчальних закладів, промислових підприємств тощо. Коло йдеться про розвиток ресторанного господарства, то потрібно брати до уваги як розвиток підприємств (закладів) ресторанного господарства, основним видом економічної діяльності яких є ресторанне господарство, так і закладів ресторанного господарства, що функціонують у складі підприємств з іншим основним видом економічної діяльності.

Місце сфери ресторанного господарства у системі національної економіки визначається, з одного боку, як складової сфери внутрішньої торгівлі, що забезпечує організацію харчування з дозвіллям або без нього різних контингентів споживачів, а з іншого, – як сфери, що задіяна в експорті послуг шляхом надання їх не тільки місцевому населенню, але й іноземним туристам, під час міжнародних авіа перельотів, морських круїзів, на територіях інших країн світу тощо. Далі схема «Місце ресторанного господарства в системі національної економіки».

Таким чином діяльність ресторанного господарства може і, як правило, пов'язана як із внутрішньою, так і з зовнішньою торгівлею. Водночас організація діяльності та розвитку сучасних підприємств (закладів) цієї сфери, передумови застосування аутсорсингової або інсорсингової системи надання послуг з організованого харчування за місцем роботи і/або навчання, у лікувальних, санаторно-курортних закладах тощо пов'язує ресторанне господарство з багатьма іншими сферами національної економіки.

Відповідно до ДСТУ 3862-99 «Ресторанне господарство. Терміни та визначення» зі змінами [затв. наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 29.10.2003 р. № 185]. – [Чинний від 2003–12–01]. – Офіц. вид. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – «Ресторанне господарство – це вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надання послуг для задоволення потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього». Суб'єкти господарювання здійснюють діяльність у ресторанному господарстві через підприємства (заклади) ресторанного господарства.

Заклад ресторанного господарства – це організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність: виробляє і (або) доготовляє, продає та організовує споживання продукції власного виробництва й закупних товарів, а також надає послуги з організації дозвілля споживачів.

Підприємство ресторанного господарства – це заклад (сукупність закладів), який є самостійним суб'єктом господарювання, має права юридичної особи і здійснює свою діяльність з метою одержання прибутку.

Ресторанне господарство на сучасному етапі налічує більше 60 тис. об'єктів ресторанного господарства (підприємств-юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців) майже на 3 млн. місць. Частка об'єктів ресторанного господарства підприємств-юридичних осіб має тенденцію до зменшення (в 2000 році вони становили майже 80 % загальної кількості об'єктів, на сучасному етапі менше половини), а об'єктів ресторанного господарства фізичних осіб-підприємців до відповідного зростання: від 20 % до більше ніж половини.

З початком економічної трансформації економіки України, коли прибутковість стала ключовою метою діяльності суб'єктів господарювання, відбулося значне зменшення кількості об'єктів ресторанного господарства при установах, промислових підприємствах, навчальних закладах тощо, які обслуговують споживачів, об'єднаних за професійними ознаками за місцем роботи або навчання. Якщо на кінець 1990 року ця закрита мережа закладів ресторанного господарства становила більше 70 %, то сьогодні – менше 20 %. Відповідно частка мережі загальнодоступних закладів зросла з 30 до більш ніж 80 %. Зменшення частки закритої мережі та чітка спрямованість фізичних осіб-підприємців на досягнення швидкого комерційного успіху обумовили характерні зміни у структурі мережі ресторанного господарства України за типами її об'єктів. Так, більше ніж удвічі зменшилася кількість фабрик-кухонь та фабрик-заготівелень, що обумовлено згортанням діяльності з

централізованого обслуговування напівфабрикатами та готовою продукцією закладів ресторанного господарства, які функціонують при навчальних закладах, промислових підприємствах тощо. В той же час зростає кількість ресторанів (щорічний приріст майже 2 %), хоча їх частка і сьогодні залишається найменшою – 3,3 %. Пояснюється це тим, що в період ринкових трансформацій в Україні почали з'являтися ресторани, зорієнтовані в основному на ділову еліту, які, за оцінками фахівців, сьогодні можуть відвідувати 2-3 % населення країни.

Найбільшу частку в структурі мережі закладів ресторанного господарства займають кафе, закуочні, буфети (більше 53 %), що обумовлено стійким попитом споживачів на продукцію і послуги цих підприємств. Частка їдалень на сьогодні складає трохи більше 20 %, барів – 16, інших закладів ресторанного господарства – 7 %. З розрахунку на 100 тис. населення у країні функціонує шість ресторанів, 119 кафе, закуочних, буфетів, 35 барів, 14 їдалень та 11 інших закладів ресторанного господарства.

За період переходу до ринкової економіки відбулися зміни потужності різних типів закладів ресторанного господарства: середня місткість одного об'єкта типу ресторану зменшилася більш ніж в 1,5 рази, поступово зростає середня місткість одного кафе, закуочної, буфету, бару, майже незмінною залишається місткість їдалень. Їдальні в основному обслуговують організовані контингенти споживачів. Так, на підприємствах і в установах вони становлять 27 %, школах – 32, вищих і середніх навчальних закладах – 11, збройних силах – 0,4 % в загальній структурі підприємств виду економічної діяльності "їдальні та постачання готової їжі".

Значна кількість об'єктів ресторанного господарства функціонує в системі роздрібної торгівлі (майже четверта частина від загальної кількості). В умовах становлення ринкових відносин розвиток ринків як торгових підприємств, торговельних та торговельно-розважальних комплексів є перспективним: на 1 січня 2008 року функціонувало до 3 тис. ринків на майже 800 тис. робочих місць, нині спостерігається тенденція до їх збільшення. У зв'язку з цим необхідно приділяти належну увагу організації харчування як працівників, так і покупців, що користуються послугами цих підприємств.

Частка об'єктів ресторанного господарства у готелях та інших місцях для короткотермінового проживання на сучасному етапі має тенденцію до зростання, але поки що не перевищує 2 % від виду економічної діяльності "Готелі та ресторани". Незважаючи на це, організація обслуговування туристів, особливо під час міжнародного чемпіонату з футболу, що проходить в Україні у 2012 році, має надзвичайно велике значення і потребує вирішення

всього комплексу питань, у тому числі й організації харчування за місцем їх тимчасового проживання.

Трансформація загальнодоступної мережі ресторанного господарства відбувається шляхом розвитку двох основних напрямів: сітьового та несітьового. Сітьові утворення, або мережа, створюються на основі правил взаємодії та інтеграції підприємств як економічних суб'єктів, що мають близьку систему цінностей. За рівнем, якістю та специфікою надаваних послуг на українському ринку ресторанного господарства виділилися три основні сітьові системи: 1) елітних підприємств (закладів) ресторанного господарства (або так званих закладів "високої кухні"); 2) формату Quick&Casual; 3) підприємств (закладів) швидкого обслуговування. Основними сітьовими утвореннями, які об'єднують елітні підприємства ресторанного господарства в Україні, є "Козирна карта", "XXI век", "Мировая карта", "Любов і голод", "Carte Blanche", "Happy Days Group". Кожне з них за базовою основою їх створення та діяльності являє собою так звану змішану сітьову структуру (сітьове утворення), в якій для досягнення більшого ефекту від спільного просування товарної пропозиції і або забезпечення певної економії на ньому інтегруються, як правило, різні за типами заклади, проте більшість з них - ресторани.

Представників сітьових утворень формату Quick&Casual на українському ринку умовно можна поділити на дві групи: такі, що чітко позиціонують себе у форматі (наприклад, "Пан Піца"), та дуже близькі до нього (наприклад, "Домашня кухня", "Два гуся"). На сегменті ринку Quick&Casual виділяють сітьові утворення (мережі) піцерій ("Піца Челентано", "Уно піца", "Маріо" тощо) та експрес-кафе ("Пузата хата", "Тралі-Валі", "Матусина хата", "Єврохата", "Здоровенькі були", "Смак експрес-кафе", "Дрова", "Кафе Пункт", "Якіторія", "Домашня кухня" тощо).

Основними сітьовими операторами на сегменті швидкого обслуговування, які є класичними (традиційними) мережами фаст - фуду, є дочірнє підприємство світового гіганта "McDonald's", "Швидко", "Три Товстуни", "Ростік'с", "Куркуль", "Містер Снек", "Печена картопля", "Мак Смак", "Оріон експрес" та ін.

Важливу роль у зростанні швидкості обслуговування споживачів і розвитку виробничої й збутової діяльності закладів швидкого обслуговування та формату Quick&Casual відіграє наявність сучасного обладнання і новітніх форм обслуговування, зокрема самообслуговування з використанням роздавальні вільного руху. Ефективність діяльності та розвитку як сітьових, так і несітьових загальнодоступних підприємств (закладів) ресторанного господарства суттєво залежить від якості роботи їх виробничих та

організаційно-обслуговуючих систем, використання системи часткової зайнятості працівників, що дозволяє їм певним чином регулювати обсяги відпрацьованого часу та підвищувати корисний ефект від операційної діяльності персоналу.

Рекомендована література

Основна: 1-5, 9, 11, 15, 20, 22,

Додаткова; 24, 28, 29, 35, 36.

Лекція №2

Тема: Класифікація закладів ресторанного господарства

План

1. Мережа закладів ресторанного господарства та принципи її розміщення.
2. Класифікація ЗРГ.
3. Характеристика ЗРГ.
4. Вимоги до ЗРГ,
5. Класифікація послуг ЗРГ.
6. Вимоги до послуг закладів ресторанного господарства.

Сучасні мережі ресторанного господарства практично кожної країни світу характеризуються ієрархічністю своєї будови за місцем територіального розміщення, а їх підприємства (заклади) класифікуються за низкою ознак, що дозволяє отримати досить чітке уявлення про основні соціально – економічні параметри розвитку цієї сфери діяльності в системі національної економіки.

Мережа ресторанного господарства України – не виняток. За місцем територіального розміщення П'ятницька Г.Т. пропонує поділити її на чотири ієрархічні рівні:

1) мережа ресторанного господарства країни, в якій за учасниками господарських відносин виділяють мережі ресторанного господарства підприємств – юридичних осіб і фізичних осіб – підприємців;

2) регіональні (обласні та міст Києва і Севастополя) мережі ресторанного господарства;

3) мережі у сільській місцевості та міських поселеннях (тобто у містах і селищах міського типу), в яких за ступенем відкритості для споживачів доцільно розрізняти загальнодоступну (тобто таку, в якій продукцію та послуги ресторанного господарства може одержати будь-який споживач) і закриту (тобто таку, де це може зробити лише певний контингент споживачів) мережі;

4) мережі ресторанного господарства за конкретним локальним місцем (зоною) розміщення.

Поряд з цим, об'єктивно частину закладів ресторанного господарства і загальнодоступної, і закритої мережі варто було б об'єднати у групу обмеженої доступності. Тобто продукцію і послуги в якій може отримувати обмежена кількість практично кожного разу різного контингенту споживачів лише у чітко визначені часові періоди. До зазначеної групи варто включати заклади ресторанного господарства при видовищних підприємствах (тобто кінотеатрах, театрах, концертних залах, стадіонах тощо), куди споживач потрапляє лише тоді, коли має квиток на те чи інше видовище; при пансіонатах, будинках відпочинку, що організують харчування тільки відпочиваючих, яким може бути будь-який споживач їх тих, які придбали (отримали) путівку; на транспорті під час подорожі тощо і де організація харчування є додатковою або супутньою до основної послуги.

Розвиток в Україні ринкових відносин і глобалізаційні процеси у світовій економіці спричинили формування умов, коли українські підприємства ресторанного господарства націлюють свою діяльність на іноземні ринки, де вони можуть розгортати її на засадах комерційної концесії¹³, створювати власні філії, спільні підприємства тощо. Аналогічна активність спостерігається і з боку підприємств ресторанного господарства іноземних держав на території України. Таким чином поступово формується мережа ресторанного господарства українських юридичних осіб на територіях інших держав і мережа ресторанного господарства міжнародних організацій та юридичних осіб інших держав на території України.

Розвиток мережі ресторанного господарства і раціональне її розміщення мають велике значення у забезпеченні населення харчуванням за місцем проживання, роботи, навчання. Порядок застосування нормативів

забезпеченості місцями в закладах ресторанного господарства, затверджений Міністерством економіки України, наказ №1111 від 12.10.2009 р.

Мережа закладів ресторанного господарства – сукупність закладів (підприємств) ресторанного господарства усіх форм власності, розташованих у певній адміністративно-територіальній одиниці (державі, області, місті, районі).

Основні фактори, що впливають на розвиток мережі закладів ресторанного господарства

1. Розмір і народногосподарський профіль міста, його значення у системі розселення і інтенсивність маятникової міграції
2. Демографічна структура населення міста, зайнятість у народному господарстві і основних його сферах, соціальний склад, національні, регіональні, релігійні традиції і особливості споживання
3. Особливості розвитку транспортної системи міста з урахуванням основних напрямків і інтенсивності пасажирських і пішохідних потоків
4. Концентрація населення міста: іногородніх, розміщення місць праці, навчальних і інших закладів, видавничих, спортивних установ тощо
5. Оптимальна концентрація і централізація процесів виробництва напівфабрикатів і кулінарної продукції і децентралізація споживання продукції; максимальне наближення послуг до споживача
6. Раціональна спеціалізація закладів (підприємств) ресторанного господарства, можливість перепрофілювання його в умовах трансформації попиту населення

Розвиток загальнодоступної мережі підприємств ресторанного господарства, яке обслуговує населення міста, здійснюється з урахуванням чисельності населення міста та його адміністративного значення (функції). Нормативи забезпеченості місцями в закладах ресторанного господарства, затверджені Міністерством економіки України, наказ №1111 від 12.10.2009 р. з урахуванням першого фактора норматив на тисячу осіб населення на перші 5-10 років (перша черга) встановлений у межах 25-61 місце, на другу чергу (наступні 10 років) - 34-75 місць. Другий фактор враховується за допомогою застосування коефіцієнта диференціації.

У містах-курортах та містах-центрах туризму потреба в мережі підприємств ресторанного господарства визначається виходячи із запланованої кількості відпочиваючих і приїжджих.

У норматив розрахунку мережі підприємств ресторанного господарства (крім курортів) не включають сезонну мережу, яку організують додатково із урахуванням конкретних умов.

У житловій зоні міста (мікрорайоні, житловому масиві) загальнодоступні підприємства ресторанного господарства розміщують рівномірно у межах пішохідної доступності з урахуванням зупинок громадського транспорту і спрямованості пішохідних потоків.

Підприємства міського значення розміщуються з урахуванням транспортної доступності для загальноміського транспорту, у центрах запланованих районів, на майданах, головних вулицях і магістралях, зонах відпочинку, в установах громадських і торгових центрів, будівлях, що стоять окремо, вбудованих і прибудованих до житлових будинків і громадських будівель.

У структурі загальнодоступної мережі ресторанного господарства частка місць ресторанів повинна становити 23,1 %, кафе - 24,8, їдалень - 9,3, барів - 18,2, закусточних - 8,5, закладів швидкого обслуговування різних типів - 17,9 %.

Розвиток закритої мережі підприємств ресторанного господарства, яка організовує харчування особового складу збройних сил, у вищих, професійно-технічних, загальноосвітніх навчальних закладах, промислових підприємствах тощо, здійснюється з урахуванням чисельності працюючих і тих, хто навчається.

Кількість місць у закладі ресторанного господарства, яке обслуговує певні контингенти споживачів, за місцем роботи чи навчання, розраховується за нормативами на тисячу осіб у максимальну зміну. Так, наприклад, для учнів шкіл та професійно-технічних навчальних закладів норматив становить 330 місць на тисячу осіб явочної чисельності, студентів – 200 місць, зосереджених контингентів робітників, зайнятих на виробництві з перервним звичайним процесом, – 250 місць, безперервним процесом – 150 місць і т.д.

Кількість місць у підприємствах ресторанного господарства, які знаходяться у спортивних будівлях, готелях, мотелях, вокзалах, аеропортах, на пристанях, розраховується відповідно до норм СНП або відомчих норм технічного проектування, що враховано при розробці наведених вище Нормативів забезпеченості місцями в закладах ресторанного господарства.

При визначенні кількості місць у закладах ресторанного господарства, які розміщені при готелях, мотелях, кемпінгах, керуються таким мінімальним нормативом співвідношення місць у цих установах: одне місце у закладі ресторанного господарства передбачається на одне місце у готелі одно- та

двозірковому; 1,05 місця – готелі тризірковому; 1,2 місця – готелі чотири- та п'ятизірковому. Співвідношення місць у закладах ресторанного господарства при одно зірковому готелі: в кафе, їдальні, буфеті та барі у відсотках до місткості готелю – 50:50:10:1; у двозірковому готелі – 60:40:15:1. Співвідношення місць у чотиризірковому готелі в ресторані, кафе, буфеті та барі у відсотках до місткості готелю – 90:10:5:21 і т.д.

Для організації харчування працівників готелю обладнують буфет та їдальню. Кількість місць у них складає 10 % від місць у готелі.

Норматив місць для торгових підприємств становить 200 місць на тисячу осіб явочної чисельності в максимальну зміну. Тут можуть функціонувати їдальні, буфети, ресторани залежно від чисельності контингенту. Крім того, на території торгових та торговельно-розважальних комплексів розміщують заклади ресторанного господарства різних типів (кафе, закуочні, ресторани, заклади швидкого обслуговування) для обслуговування покупців.

Створення мережі закладів ресторанного господарства згідно із затвердженими нормативами сприятиме найбільш повному задоволенню потреб споживачів у послугах ресторанного господарства.

Згідно з проведеною науковцями класифікацією закладів ресторанного господарства у ДСТУ 4281:2004 та у підручнику «Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства» є ряд основних ознак, за якими доцільно групувати підприємства (заклади) цієї сфери економічної діяльності. Це:

– тип, що визначається сукупністю загальних характерних ознак торговельно-виробничої діяльності (тобто асортиментом продукції, рівнем обслуговування, номенклатурою надаваних послуг, рівнем матеріально-технічної бази). В Україні розрізняють 11 типів закладів (підприємств) ресторанного господарства: ресторан; кафе; кафетерій; закуочна; бар; їдальня; буфет; фабрика-заготівельня; фабрика-кухня; домашня кухня; ресторан за спеціальним замовленням (кейтеринг);

– клас, що визначається сукупністю відмінних ознак підприємства (закладу) ресторанного господарства певного типу, яка характеризує рівень вимог до продукції власного виробництва, закуплених товарів, умов її споживання, організування обслуговування та дозвілля споживачів. В Україні два типи закладів, а саме ресторани та бари поділяють на класи: «люкс», «вищий», «перший»;

– торговельна ознака, за якою можна виділити підприємства (заклади) ресторанного господарства, що продають продукцію і організують її

споживання в торговому залі, та такі, що продають продукцію для споживання за межами торгового залу;

– виробнича ознака, за якою підприємства (заклади) поділяються на ті, що мають власне виробництво, та ті, що не мають його (їдальні-роздавальні, буфети, в яких реалізують холодні та гарячі страви і напої тощо).

4) комплексні, тобто декілька підприємств (закладів) ресторанного господарства, що розміщуються у торговельних, торговельно-розважальних та інших комплексах і мають загальний торговельний зал (тобто утворюють так званий майдан харчування);

– сезонність (або час діяльності впродовж року), за якою виділяють постійно діючі підприємства (заклади) ресторанного господарства та сезонні, тобто такі, що працюють у певний період (місяці) року;

– можливість переміщення у просторі, за якою розрізняють стаціонарні підприємства (заклади) ресторанного господарства та пересувні (автоїдальні, автобуфети, вагони-ресторани тощо);

– потужність, яка визначається за кількістю місць або обсягом продукції, що виробляється. Оскільки типовими проектами передбачено будівництво різних за цією ознакою підприємств (закладів) ресторанного господарства (наприклад, їдалень на 50, 100, 150, 200, 300, 400, 500 і більше місць; фабрик-заготівелень з потужністю виробництва 15, 25, 40 тонн тощо), то вони можуть бути поділені на відповідні підгрупи;

– характер контингенту, за яким вирізняють підприємства (заклади) ресторанного господарства, послугами яких може скористатися або будь-який споживач (тобто загальнодоступні), або лише певний чітко визначений за професійною ознакою контингент споживачів (тобто такі, що організують харчування за місцем роботи, служби чи навчання), або певний, проте постійно змінний та неоднорідний за професійною ознакою контингент (тобто такі, що обслуговують відпочиваючих у пансіонатах або санаторіях, проживаючих у мотелях, глядачів у спортивних закладах і закладах культури, пасажирів на вокзалах, пристанях, в аеропортах тощо);

– методи обслуговування, за якими підприємства (заклади) ресторанного господарства можна поділити на дві основні групи: з обслуговуванням офіціантами та самообслуговуванням.

У цілому для розроблення стратегії розвитку мережі ресторанного господарства та вибору найбільш конкретної стратегії дій на ринку для кожного підприємства (закладу) варто проводити класифікацію відразу за декількома

ознаками, до яких, крім вищезазначених, є сенс додати ознаки форми власності, організаційно- правової форми, кількості працюючих, формату та/або напряму діяльності тощо.

Розробка концепції розвитку ресторанного господарства в Україні, на думку П'ятницької Г.Т., повинна базуватися на сегментації ринку залежно від рівня зосередженості контингенту споживачів на певній території країни та можливості їх доступу на той чи інший сегмент ринку ресторанного господарства. У закладах ресторанного господарства з обмеженим доступом для споживачів, тобто при промислових підприємствах, навчальних закладах, санаторіях, лікарнях, таких що обслуговують Збройні сили України, а також частково при готелях та на транспорті можна управляти потоками споживачів з огляду на режим або праці, або навчання, або відпочинку. У загальнодоступній мережі ресторанного господарства формування такого потоку має імовірнісний характер. Перша група підприємств ресторанного господарства, як правило, працює з інтенсивними потоками споживачів, які потрібно обслуговувати у визначений термін. У другій групі – інтенсивність потоку споживачів залежить від ряду чинників: місця розташування закладу, якості продукції та послуг і цін на них. Ці принципи розбіжності вимагають пошуку різних підходів до вирішення головної стратегічної мети, яку суспільство покладає на підприємства ресторанного господарства – найбільш повне і ефективно задоволення потреб населення у харчуванні.

При обслуговуванні робітників, службовців, студентів, військових, пацієнтів лікарень та інших, найважливішим є своєчасність організації харчування, оскільки при її недотриманні підприємства ресторанного господарства, як правило, втрачають значну частину потенційних споживачів. Досить важливим для названих категорій споживачів є співвідношення «якість – ціна» продукції.

Для ресторанів, барів класів «люкс» і «вищий», а також для кафе є якість продукції та культура обслуговування. Незначними для цих, як правило, загальнодоступних підприємств ресторанного господарства є своєчасність надання послуг. Водночас, якщо фактор ціни є досить суттєвим при організації харчування у кафе, то відвідувачі ресторанів та барів класу «люкс» і «вищий» часто виявляються практично нечутливими до цього.

Найбільш значущою при організації харчування у підприємствах швидкого обслуговування є швидкість надання послуг та співвідношення «ціна-якість» продукції.

На противагу попередньому сегменту ринку ресторанного господарства для підприємств при готелях або таких, що організовують харчування на

транспорті, у будинках відпочинку, пансіонатах тощо, швидкість обслуговування є найменш значущим критерієм. Дуже важливим під час відпочинку в пансіонаті або проживання у готелі є якість продукції та своєчасність надання послуг.

Таким чином для досягнення стратегічної мети щодо максимізації суспільного задоволення на різних сегментах ринку ресторанного господарства доцільно застосовувати диференційований залежно від пріоритетності критеріїв підхід.

Для здійснення намічених рішень необхідно поширювати мережу підприємств громадського харчування, в частковості розвивати спеціалізовані підприємства по обслуговуванню туристів, що відпочивають, глядачів, створювати підприємства громадського харчування на кооперативній основі. В відповідності з Законом про кооперацію в Україні при промислових і інших підприємствах можуть створюватися кооперативи громадського харчування з участю в них в якості колективних членів підприємств і установ. Крім того, в країні організуються на кооперативній основі відкриті кафе, ресторани, їдальні і т. д. Значна кількість підприємств громадського харчування переходить на орендні відношення зі своїми вищестоячими ланками .

На всіх етапах розвитку суспільства ресторанне господарство розглядалося як один з важливих факторів рішення соціально-економічних задач, зв'язаних з зміцненням здоров'я людей, підвищенням продуктивності праці, ощадливим використанням продовольчих ресурсів, економією часу на приготування їжі в домашніх умовах, створенням умов для подальшого розвитку особи.

Важливе значення для підприємства ресторанного господарства має використання новітніх досягнень у техніці при оснащенні підсистем обслуговування. Проте підходи до цього слід диференціювати, бо те, що успішно зарекомендувало себе на одному сегменті ринку ресторанного господарства, може не принести бажаного результату на іншому або навіть спричинити регрес у розвитку якогось підприємства.

Програма розвитку підприємств ресторанного господарства повинна розроблятися на основі наявної галузевої нормативної бази або результатів спеціальних досліджень, якщо нормативна база створювалася за кілька десятків років до цього і на ринку відбулися суттєві зміни. Зокрема, в Україні застарілою є нормативна база щодо забезпечення населення підприємствами ресторанного господарства, їх оснащення обладнанням, предметами матеріально-технічного призначення, столовим посудом, приборами; відсутні

або дуже старі методичні рекомендації щодо ефективної організації харчування певних контингентів споживачів тощо.

Концепція розвитку ресторанного господарства в Україні має базуватися на таких основних принципах:

– кожен сегмент ринку ресторанного господарства потребує визначення власного стратегічного напрямку розвитку, а кожне підприємство ресторанного господарства, що входить до нього, – вибору власної стратегії розвитку і досягнення основних цільових установок діяльності з урахуванням наявних ринкових обмежувальних умов господарювання і/або державного регулювання;

– вдала реалізація стратегії розвитку будь-якого підприємства ресторанного господарства неможлива без успішного моделювання взаємодії всіх його підсистем, що має базуватися на засадах маркетингового та системного наукових підходів;

– запровадження успішних інновацій або своєчасне оновлення є нині і буде у найближчій та далекій перспективах запорукою забезпечення, якщо не прогресивного, то стійкого розвитку підприємств ресторанного господарства;

– зміна умов господарювання потребує відповідних коректив у нормативних та організаційно-правових документах, що регламентують діяльність підприємств ресторанного господарства .

Згідно з проведеною науковцями класифікацією закладів ресторанного господарства у ДСТУ 4281:2004 та у підручнику «Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства» є ряд основних ознак, за якими доцільно групувати підприємства (заклади) цієї сфери економічної діяльності. Це:

– тип, що визначається сукупністю загальних характерних ознак торговельно-виробничої діяльності (тобто асортиментом продукції, рівнем обслуговування, номенклатурою надаваних послуг, рівнем матеріально-технічної бази). В Україні розрізняють 11 типів закладів (підприємств) ресторанного господарства: ресторан; кафе; кафетерій; закусочна; бар; їдальня; буфет; фабрика-заготівельня; фабрика-кухня; домашня кухня; ресторан за спеціальним замовленням (кейтеринг);

– клас, що визначається сукупністю відмінних ознак підприємства (закладу) ресторанного господарства певного типу, яка характеризує рівень вимог до продукції власного виробництва, закупних товарів, умов її споживання, організування обслуговування та дозвілля споживачів. В Україні

два типи закладів, а саме ресторани та бари поділяють на класи: «люкс», «вищий», «перший»;

– торговельна ознака, за якою можна виділити підприємства (заклади) ресторанного господарства, що продають продукцію і організують її споживання в торговому залі, та такі, що продають продукцію для споживання за межами торгового залу;

– виробнича ознака, за якою підприємства (заклади) поділяються на ті, що мають власне виробництво, та ті, що не мають його (їдальні-роздавальні, буфети, в яких реалізують холодні та гарячі страви і напої тощо).

– комплексні, тобто декілька підприємств (закладів) ресторанного господарства, що розміщуються у торговельних, торговельно-розважальних та інших комплексах і мають загальний торговельний зал (тобто утворюють так званий майдан харчування);

– сезонність (або час діяльності впродовж року), за якою виділяють постійно діючі підприємства (заклади) ресторанного господарства та сезонні, тобто такі, що працюють у певний період (місяці) року;

– можливість переміщення у просторі, за якою розрізняють стаціонарні підприємства (заклади) ресторанного господарства та пересувні (автоїдальні, автобуфети, вагони-ресторани тощо);

– потужність, яка визначається за кількістю місць або обсягом продукції, що виробляється. Оскільки типовими проектами передбачено будівництво різних за цією ознакою підприємств (закладів) ресторанного господарства (наприклад, їдалень на 50, 100, 150, 200, 300, 400, 500 і більше місць; фабрик-заготівелень з потужністю виробництва 15, 25, 40 тонн тощо), то вони можуть бути поділені на відповідні підгрупи;

– характер контингенту, за яким вирізняють підприємства (заклади) ресторанного господарства, послугами яких може скористатися або будь-який споживач (тобто загальнодоступні), або лише певний чітко визначений за професійною ознакою контингент споживачів (тобто такі, що організують харчування за місцем роботи, служби чи навчання), або певний, проте постійно змінний та неоднорідний за професійною ознакою контингент (тобто такі, що обслуговують відпочиваючих у пансіонатах або санаторіях, проживаючих у мотелях, глядачів у спортивних закладах і закладах культури, пасажирів на вокзалах, пристанях, в аеропортах тощо);

– методи обслуговування, за якими підприємства (заклади) ресторанного господарства можна поділити на дві основні групи: з обслуговуванням офіціантами та самообслуговуванням.

У цілому для розроблення стратегії розвитку мережі ресторанного господарства та вибору найбільш конкретної стратегії дій на ринку для кожного підприємства (закладу) варто проводити класифікацію відразу за декількома ознаками, до яких, крім вищезазначених, є сенс додати ознаки форми власності, організаційно- правової форми, кількості працюючих, формату та/або напряму діяльності тощо.

За видами економічної діяльності заклади ресторанного господарства поділяються на:

- заклади, які здійснюють продаж їжі та напоїв, як правило, призначених для споживання на місці, з показом розважальних вистав або без них;
- заклади, які здійснюють продаж напоїв та обмеженого асортименту страв до них, як правило, призначених для споживання на місці, з показом розважальних вистав або без них;
- заклади, в яких здійснюється продаж їжі та напоїв, переважно за зниженими цінами, для споживачів, об'єднаних за професійними ознаками;
- заклади, які постачають їжу, приготовлену централізовано, для споживання в інших місцях.

До першої групи входять ресторани, кафе, кафетерії, закусочна, до другої – бар, до третьої – їдальня і буфет, до четвертої – фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домашня кухня, ресторан за спеціальним замовленням (catering).

За торговельною ознакою заклади ресторанного господарства поділяються на дві групи :

- заклади, що продають продукцію і організовують її споживання в торговельному залі (ресторани, бари, кафе тощо);
- заклади, що продають продукцію для споживання поза межами торговельного залу (фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домашня кухня тощо).

За потужністю заклади різного типу характеризуються кількістю місць або обсягом продукції, що виробляється. Типовими проектами передбачено будівництво їдальень на 50, 100, 150, 200, 300, 400, 500 і більше місць; ресторанів – на 100, 150, 200, 400, 500 місць; комплексних підприємств, які розміщені у житловому районі, на 150 та 200 місць, у зоні міського поселення -

300, 400, 500 місць; фабрики-заготівельні з потужністю виробництва 15, 25, 40 тонн тощо.

За виробничою ознакою заклади ресторанного господарства поділяються на такі, що мають власне виробництво, і такі, що не мають його. Заклади, які мають власне виробництво, в свою чергу, поділяються на три групи:

1. Ті, що здійснюють виробництво кулінарної продукції – фабрика-кухня, фабрика-заготівельня тощо. Вони переробляють сировину індустріальними методами, виготовляють напівфабрикати, напівготову та готову продукцію для постачання у прикріплені до них дрібні і середні заклади ресторанного господарства.

2. Ті, що поєднують функції виробництва та обслуговування споживачів, причому вони працюють на сировині і можуть частково використовувати напівфабрикати. До закладів, які працюють на сировині, відносяться великі їдальні, ресторани тощо. Вони характеризуються закінченим виробничо-торговим циклом: виготовлену продукцію реалізують і організовують її споживання у власному торговельному залі.

3. Ті, що працюють на напівфабрикатах і готовій продукції. До цієї групи закладів відносять їдальні-доготівельні, вагони-ресторани, заклади швидкого обслуговування, які мають доготівельні цехи, де напівфабрикати піддають подальшій обробці, доводячи до готовності. Продукцію реалізують споживачам у власних торговельних залах. Вони можуть реалізовувати і готові вироби, наприклад, борошняні кондитерські та кулінарні вироби.

Заклади ресторанного господарства поділяються на типи. Сучасна типізація закладів ресторанного господарства суттєво відрізняється від тієї, яка з'явилася вперше: корчма, шинок, харчевня, трактир.

Тип закладу визначається за сукупністю загальних характерних ознак торговельно-виробничої діяльності, до яких належать:

- асортимент продукції;
- рівень обслуговування;
- номенклатура надаваних послуг;
- рівень матеріально-технічної бази.

До сфери ресторанного господарства входять такі типи закладів: ресторан, бар, кафе, кафетерій, їдальня, закусочна, буфет, фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домашня кухня, ресторан за спеціальними замовленнями (catering).

Ресторан - це заклад ресторанного господарства з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, високим рівнем обслуговування та комфорту в поєднанні з організацією відпочинку і дозволя споживачів.

У загальнодоступному ресторані продукцію та послуги може одержати будь-який споживач, у закритому - певний контингент: викладачі вищих навчальних закладів, службовці установ та промислових підприємств тощо.

За часом обслуговування ресторани поділяються на заклади швидкого обслуговування і звичайні; за методами обслуговування - з обслуговуванням офіціантами і самообслуговуванням. Ресторан може бути повносервісним або спеціалізованим. Повносервісний ресторан - це заклад ресторанного господарства з обслуговуванням офіціантами та значною часткою фірмових, замовних страв і напоїв у продукції власного виробництва. Крім ресторану, повносервісними можуть бути бари і кафе. Спеціалізований ресторан спеціалізується на певному асортименті кулінарної продукції - рибний ресторан, ресторан національної кухні тощо.

До видів ресторанів належить і ресторан-бар.

Ресторан - бар – різновид ресторану, до складу якого входить бар, торговельний зал якого суміжний з торговельним залом ресторану, або барна стійка розміщується в торговельному залі ресторану.

Згідно із ДСТУ 4281:2004 "Заклади ресторанного господарства. Класифікація" в окрему групу виділено ресторан за спеціальними замовленнями (catering) – заклад ресторанного господарства, призначений для приготування і постачання готової їжі та організації обслуговування за спеціальними замовленнями. Такі заклади можуть обслуговувати бенкети, ділові зустрічі, весілля та інші свята у залах, офісах, на природі тощо. У Міжнародному стандарті галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIS) ООН окремо виділяють ресторан на замовлення (carry-out restaurants), ресторан-їдальню, вагон-ресторан.

Ресторан на замовлення є різновидом ресторану, який пропонує продаж виробленої ним продукції на винос, як правило, з постачанням в інші місця. Ресторан-їдальня (commissary restaurants) – це різновид ресторану, який організовує харчування в організаціях.

Вагон–ресторан – різновид ресторану, який організовує харчування споживачів послуг залізничних компаній та інших організацій залізничного транспорту.

Кафе – заклад ресторанного господарства з широким асортиментом страв нескладного приготування, кондитерських виробів і напоїв, в якому застосовується самообслуговування або обслуговування офіціантами.

Кафе можуть бути повносервісними або спеціалізованими. Розрізняють спеціалізовані кафе: кафе-кондитерська, кафе-морозиво, кафе-молочне, кафе-варенична, кафе-пельменна тощо.

Різновидом кафе є кав'ярня, кафе-бар, кафе-пекарня, чайний салон. У кав'ярні реалізують широкий асортимент кави із супутніми товарами. Характерною ознакою кафе-бару є наявність барної стійки в торговельному залі кафе або бару, суміжного з торговельним залом кафе. Відмінною ознакою кафе-пекарні є виробництво і продаж булочних та борошняних кондитерських виробів на місці. У чайному салоні пропонують широкий асортимент чаю, а також кондитерські, булочні і борошняні кулінарні вироби. Різновидом кафе є таверна, відмінна ознака якої - наявність страв національної кухні з широким та різноманітним асортиментом алкогольних напоїв, що продаються на розлив.

Кафетерій – заклад ресторанного господарства із самообслуговуванням та асортиментом страв нескладного приготування і напоїв, відмінною ознакою якого є наявність у торговельному залі торговельно-технологічного устаткування, призначеного для роздавання їжі. У навчальних закладах, установах, промислових підприємствах, об'єктах роздрібної торгівлі тощо кафетерій організовує споживання через кафетерійну стійку.

Закусочна, шинок – заклади ресторанного господарства самообслуговування, де переважає асортимент гарячих і холодних закусок, страв нескладного приготування, призначений для швидкого обслуговування споживачів.

Розрізняють спеціалізовані закусочні: галушечна, кулішна, дерунна, сосисочна, млинцева, пиріжкова, чебуречна, піцерія тощо .

Бар – заклад ресторанного господарства, в якому алкогольні, безалкогольні, змішані напої, страви до них і закупні товари продають через барну стійку.

Розрізняють спеціалізовані бари: винний, пивний, молочний, вітамінний, коктейль-бар тощо .

Різновидом бару або ресторану є нічний клуб, який працює виключно у нічні години, з організацією різноманітних видовищ і розважально-танцювальних програм з музичним супроводом. Розрізняють нічні клуби з послугами дозвілля: кабаре, більярд, диско тощо. Різновидом бару або ресторану є пивний зал, де продають і організують споживання широкого асортименту пива із супутною продукцією.

У Міжнародному стандарті галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIS) ООН виділяють такі види бару: пивні-садки, пивна, пивоварний бар, бар-закусочна.

Пивні-садки (brasseries, beer gardens) – вид бару, який продає і організовує споживання різноманітного асортименту пива і має озеленений торговельний зал.

Пивна (pub) – вид бару, який продає і організовує споживання алкогольних або безалкогольних напоїв, основним з яких є пиво.

Пивоварний бар (brew pub) – вид бару, в якому варять, продають і організують споживання пива на місці.

Бар-закусочна (snack bar) – вид бару із спеціалізацією за асортиментом закусок та сандвічів (закритих бутербродів).

Їдальня – заклад ресторанного господарства для обслуговування певного контингенту споживачів з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, в якому страви можуть надавати у вигляді скомплектованих раціонів харчування .

Їдальня функціонує, як правило, за місцем роботи споживачів, у навчальних закладах, військових підрозділах, лікувальних та оздоровчих закладах і місцях соціальної підтримки малозабезпечених верств населення тощо.

Дієтична їдальня є різновидом їдальні з асортиментом страв дієтичного харчування.

Буфет – заклад ресторанного господарства з обмеженим асортиментом готових страв і напоїв, розміщений у спеціально обладнаному приміщенні або у приміщеннях залізничного, авто-, аеровокзалів тощо, де їжу споживають стоячи чи продають на винос .

Крім основних типів закладів ресторанного господарства, існує таке поняття, як "заклад швидкого обслуговування".

Заклад швидкого обслуговування – це вид закладу ресторанного господарства певного типу, в якому застосовується метод самообслуговування і пропонується обмежений асортимент продукції, що прискорює процес обслуговування.

Фабрика-заготівельня – заклад ресторанного господарства, призначений для механізованого виробництва власної продукції та централізованого забезпечування нею інших закладів ресторанного господарства та об'єктів роздрібної торгівлі.

Фабрика-кухня – номенклатура додаткових послуг заклад ресторанного господарства, призначений для централізованого приготування і постачання готової продукції для споживання у різних місцях: в авіакомпаніях, пунктах "їжа на колесах", буфетах, закладах швидкого обслуговування тощо.

Домова кухня - заклад ресторанного господарства, призначений для виготовлення кулінарної продукції та продажу її домашнім господарствам. Цей заклад приймає від споживачів замовлення на кулінарну продукцію, булочки та борошняні кондитерські вироби, організовує консультації з питань приготування їжі та споживання її на місці.

Ресторани та бари поділяються на класи. Клас закладу визначається за сукуптеризують рівень вимог до продукції власного виробництва, закупних товарів, умов їх споживання, організації обслуговування та дозвілля споживачів.

За ступенем комфорту, рівнем обслуговування, обсягом надаваних послуг ресторани та бари поділяють на три класи: люкс, вищий та перший, які мають відповідати таким вимогам:

– характерною ознакою закладів ресторанного господарства класу "люкс" є вишуканість, витонченість інтер'єру, який створюється за індивідуальним проектом з використанням коштовних оздоблювальних матеріалів. Високий рівень комфортності, широкий вибір послуг, які складаються з обов'язкових та додаткових, асортимент, який повністю складається з оригінальних, вишуканих замовних та фірмових страв і виробів, у тому числі з делікатесних продуктів, страв іноземної кухні, виготовлених з екзотичної сировини, - для ресторанів; широкий вибір замовних та фірмових напоїв, коктейлів - для барів;

– характерною ознакою закладів ресторанного господарства класу "вищий" є оригінальність, своєрідність інтер'єру, що створюється з урахуванням індивідуальних особливостей підприємства, вибір послуг, комфортність, різноманітність асортименту, в якому не менше половини складають оригінальні, вишукані замовлені та фірмові страви і вироби - для

ресторанів; широкий вибір фірмових та замовлених напоїв і коктейлів - для барів;

– характерною ознакою ресторанів класу "перший" є гармонійність, комфортність, різноманітний вибір послуг, асортимент страв, до якого входять фірмові страви та вироби, напої нескладного приготування; барів - набір напоїв, коктейлів нескладного приготування, у тому числі фірмових.

Інші заклади ресторанного господарства на класи не поділяються.

Вимоги до закладів ресторанного господарства

Вимоги до закладів ресторанного господарства поділяються на загальні та відмінні для закладів певного типу і класу. До загальних вимог відносять наступні:

– у закладах ресторанного господарства всіх типів і класів повинні забезпечуватися безпека життя і здоров'я споживачів та збереження їхніх речей, виконання санітарних вимог та технічних норм і правил, чинних ДСТУ, ГОСТів, ТУ, збірників рецептур страв, кулінарних і кондитерських виробів, наказів про порядок розробки та затвердження технологічної документації на фірмові страви, кулінарні та борошняні кондитерські вироби;

– в усіх закладах ресторанного господарства рекомендується передбачати умови для пересування інвалідів на колясках;

– заклади ресторанного господарства повинні мати необхідні, відповідно до свого типу, виробничі, торговельні та побутові приміщення, а також устаткування для приготування і продажу їжі, що відповідають екологічним та санітарно-гігієнічним нормам, правилам техніки безпеки і протипожежним вимогам;

– склад і площі приміщень закладів мають відповідати будівельним нормам і санітарно-технічним вимогам до сфери ресторанного господарства;

– архітектурно-планувальні рішення та матеріально-технічне оснащення приміщень закладів ресторанного господарства мають базуватися на принципах раціональної організації виробничо-торговельних процесів;

– у закладах ресторанного господарства має бути забезпечена відповідно до типу і класу гармонія зовнішнього та внутрішнього оформлення;

– відповідно до типу і класу закладу ресторанного господарства має бути забезпечена наявність достатньої кількості столового посуду, наборів та столової білизни;

– кількість та професійно-кваліфікаційний склад працівників виробництва та обслуговуючого персоналу має забезпечувати виконання вимог згідно з типом і класом закладу ресторанного господарства;

– обслуговуючий персонал закладу ресторанного господарства повинен надавати споживачам вичерпну інформацію про кулінарну продукцію, товари та послуги;

– інформація про тип і клас закладу, режим його роботи має бути розміщена на фасаді приміщення.

Відмінні вимоги до закладів ресторанного господарства:

1. Місцезнаходження закладу і стан прилеглої території
2. Вид, тип та особливості будівлі
3. Комфортність, зовнішній і внутрішній дизайн приміщення
4. Оснащення закладів устаткуванням, меблями, посудом, столовими наборами, білизною
5. Процес обслуговування
6. Асортимент продукції та вимоги до оформлення меню, прейскуранта і карти вин
7. Кваліфікація персоналу
8. Номенклатура додаткових послуг

Рекомендована література

Основна: 1-4, 9-11, 15, 17, 18, 20, 22.

Додаткова: 24, 28, 29, 35, 36.

Питання до самопідготовки:

1. Які суб'єкти господарської діяльності функціонують на ринку ресторанного господарства?

2. Охарактеризуйте мережу закладів ресторанного господарства і фактори впливу на неї.

3. Які існують вимоги щодо раціонального розташування мережі закладів ресторанного господарства в великих містах?

4. Нормативи розвитку мережі.

5. Охарактеризуйте загальні принципи функціонування закладів ресторанного господарства.

6. Які існують основні ознаки класифікації закладів ресторанного господарства?

7. Основні типи закладів ресторанного господарства, що формують мережу.

8. Характеристика основних типів закладів ресторанного господарства.

9. Охарактеризуйте заклади ресторанного господарства з централізованим виробництвом продукції, тих, що працюють на напівфабрикатах та з закінченим циклом виробництва.

Лекція № 3

Тема: Основні правила роботи закладів ресторанного господарства

План

1. Основні вимоги щодо роботи суб'єктів господарської діяльності.
2. Статут підприємства. Його структура.
3. Вимоги до організації виробництва та продажу продукції.
4. Контроль за роботою суб'єктів господарської діяльності.

Суб'єкти господарювання (юридичні та фізичні особи), які мають право на здійснення торгово-виробничої діяльності та їх працівники зобов'язані дотримуватись Законів України «Про захист прав споживачів», «Про державне регулювання виробництва і торгівлі спиртом етиловим, коньячним і пролодовим алкогольними напоями та тютюновими виробами», «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», «Про застосування електронних контрольно-касових апаратів і торгово-касових книг при розрахунках із споживачами у сфері торгівлі, ресторанного господарства та послуг», «Порядок заняття торговельною діяльністю і правил торговельного обслуговування населення», Правил роздрібної торгівлі алкогольними напоями, Інструкції про порядок позначення роздрібних цін на товари народного

споживання в підприємствах роздрібної торгівлі та ресторанного господарства та інших нормативних документів.

У своїй діяльності суб'єкти господарської діяльності керуються актами законодавства України, якими регулюється діяльність у сфері ресторанного господарства.

Відповідно до Санітарних правил п.14.1 особи, які поступають на роботу до закладу ресторанного господарства зобов'язані пройти медичний огляд та прослухати курс з гігієнічної підготовки із складанням заліку. Без представлення результатів медичних обстежень та складання заліку з санітарного мінімуму працівники до роботи не допускаються.

Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства (№219 від 24.07.2002 року) регламентують основні вимоги щодо організації обслуговування споживачів у закладах РГ усіх форм власності:

1. У закладах (підприємствах) ресторанного господарства (далі РГ) використовуються такі методи обслуговування як самообслуговування, обслуговування офіціантами, комбінований тощо. При всіх методах обслуговування здійснюється попереднє сервірування столів залежно від типу (класу) підприємства.

2. Розрахунки за продукцію та надані послуги здійснюється за готівку та (або) в безготівковій формі (платіжні картки, платіжні чеки тощо) із застосування реєстраторів розрахункових операцій (електронний контрольно-касовий апарат, електронний контрольно-касовий реєстратор, комп'ютерно-касова система тощо) або зареєстрованих в установленому порядку розрахункових книжок. Порядок проведення розрахунків із споживачами встановлюється згідно з законом України «Про застосування електронних контрольно-касових апаратів і товарно-касових книг при розрахунках із споживачами у сфері торгівлі, ресторанного господарства та послуг» (Постанова ВР №266/95 – ВР від 06.07.95 року).

3. У закладах з обслуговуванням офіціантами оплата здійснюється споживачем безпосередньо офіціанту відповідно до рахунку, який виписується на бланку встановленої форми. Після розрахунку споживачу надається розрахунковий документ (касовий чек, розрахункова квитанція)

4. У меню зазначається перелік страв, кулінарних, борошняних кондитерських, булочних виробів та напоїв власного виробництва, вихід, ціна однієї порції. У преїскуранті зазначається перелік алкогольних, безалкогольних напоїв, пива, тютюнових, кондитерських виробів та інших закупних товарів, маса; об'єм і ціна на відповідну одиницю продукції, крім того, для алкогольних

напоїв – ємність пляшки, ціна на пляшку, за 50 та 100 мілілітрів. Меню і преїскурант мають бути підписані керівником, бухгалтером (калькулятором) та матеріально-відповідальною особою (завідувач виробництва, бригадир, буфетник, бармен тощо) і скріплені печаткою суб'єкта господарської діяльності.

5. Поруч з основною діяльністю закладами РГ можуть надаватися додаткові послуги, перелік і вартість яких визначається суб'єтом господарської діяльності та указуються в преїскуранті на послуги. Номенклатура додаткових послуг, які надають заклади РГ регламентовані національним стандартом України ДСТУ 42816:2004. Під час обслуговування в закладах РГ за бажання споживачів кулінарна продукція та закупні товари у тому числі алкогольні напої, можуть бути продані на винос у відповідній упаковці.

6. Споживачам надаються можливості:

- ознайомитися з меню, преїскурантами алкогольних і безалкогольних напоїв, кондитерських і тютюнових виробів, фруктів, додаткових послуг, що надаються до початку обслуговування;

- перевірити об'єм, вагу та ціну продукції, що підлягає продажу (послуги, що надається), відповідність її якості вимогам нормативних документів.

7. При виявленні недоліків у якості продукції та наданні послуги, недоважування або обрахунку суб'єкта господарської діяльності на вибір споживача зобов'язані:

- безкоштовно усунути виявлені недоліки;
- зменшити розмір оплати за продукцію або послугу;
- замінити на аналогічну продукцію належної якості або вдруге надати послугу;

- повністю відшкодувати витрати споживача, пов'язані з придбанням неякісної продукції або наданої послуги.

8. При прийомі попереднього замовлення на обслуговування суб'єкта господарської діяльності зобов'язані гарантувати його виконання в узгодженні із замовником строки. У разі відмови замовника від обслуговування в день проведення заходу він зобов'язаний викупити замовлену продукцію, яка не може бути продана іншим споживачам. У разі, коли суб'єкт господарської діяльності не може виконати замовлення споживача, він зобов'язаний повідомити про це замовника не пізніше ніж за п'ять днів.

Замовнику забороняється приносити до закладу продовольчу сировину, харчові продукти, в тому числі алкогольні та безалкогольні напої, а також зілучати сторонніх осіб до приготування страв.

9. Забороняється встановлювати мінімум вартості замовлення й пропонувати споживачу обов'язковий асортимент продукції.

10. У торговельних приміщеннях закладів РГ (незалежно від типу та класу) не дозволяється паління без дозволу суб'єкта господарської діяльності. Суб'єкт господарської діяльності вирішує це питання, виходячи з архітектурно-планувальних рішень свого закладу (підприємства), і визначає спеціальне місце для паління, обладнані витяжною вентиляцією.

11. Суб'єкти господарської діяльності зобов'язані забезпечити збереження речей споживачів у гардеробі. За зникнення речей з гардеробу суб'єкти господарської діяльності несуть відповідальність згідно із чинним законодавством.

12. Книга відгуків і пропозицій установленого зразка повинна знаходитися на видному та доступному для споживачів місці. Суб'єкти господарської діяльності зобов'язані обладнати на видному місці «Куточок споживача», де вміщується інформація для споживачів. Всі заклади РГ незалежно від форм власності ведуть Книгу відгуків і пропозицій встановленої форми, в яку відвідувачі записують скарги, пропозиції, відгуки та зауваження.

Порядок ведення Книги відгуків і пропозицій визначається згідно з Інструкцією про Книгу відгуків і пропозицій на підприємствах роздрібною торгівлі та ресторанного господарства (наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 24.06.96 №349). Книга відгуків і пропозицій є документом суворої звітності. Термін зберігання Книги, що повністю заповнена, - один рік. Книга, що не повністю заповнена протягом календарного року, є чинною у наступному році, про що робиться відповідний запис у Книзі. Книга відгуків і пропозицій підлягає заміні на нову не пізніше п'яти днів з дати заповнення третього з кінця бланку (п.16 Інструкції). Згідно з п.19 Інструкції відсутність в закладах РГ Книги відгуків і пропозицій, недотримання порядку її ведення вважається порушенням Правил торговельного обслуговування населення, за що керівник несе відповідальність згідно чинного законодавства.

Відповідно до п.2 Положення про порядок накладання стягнень за порушення законодавства про захист прав споживачів на господарюючі суб'єкти сфери торгівлі, ресторанного господарства і послуг у тому числі на

громадян-підприємців (постанова Км України від 14.04.1994р. №235) на господарюючі суб'єкти накладаються стягнення у вигляді штрафу за:

- випуск, реалізацію товару, надання послуг, що не відповідає вимогам нормативних документів стосовно безпеки для життя, здоров'я та майна споживачів і навколишнього середовища, - у розмірі трьохсот відсотків вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, наданої послуги;

- реалізацію товару, надання послуги, заборонених до випуску та реалізації відповідним державним органом, - у розмірі п'ятсот відсотків вартості одержаної для реалізації партії та наданої послуги;

- відсутність необхідної, доступної та достовірної інформації про товар, роботу, послуги – у розмірі тридцяти відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи та наданої послуги.

Роздрібна торгівля алкогольними напоями та тютюновими виробами може здійснюватися суб'єктами підприємницької діяльності всіх форм власності за наявності ліцензій.

Процедура надання документів та видачі ліцензій на правове здійснення роздрібною торгівлі алкогольними напоями та тютюновими виробами визначається Інструкцією про порядок видачі ліцензій на право здійснення роздрібною торгівлі алкогольними напоями та тютюновими виробами підприємствами ресторанного господарства (наказ МЗЕЗ від 25.06.96 №351). Ліцензії видають окремо на право здійснення роздрібною торгівлі алкогольними напоями і на право здійснення роздрібною торгівлі тютюновими виробами.

Основні засади державної політики щодо регулювання роздрібною торгівлі визначає Закон України «Про державне регулювання виробництва і торгівлі спиртом етиловим, коньячним і плодовим, алкогольними напоями та тютюновими виробами» (Постанова ВР № 482/95 від 19.12.95 із змінами №1685-III від 20.04.2000).

Інструкцією (п.5) забороняється видача ліцензій на роздрібну торгівлю підприємствам РГ спиртом етиловим, спиртом етиловим питним, коньячним і плодовим, а також на роздрібну торгівлю алкогольними напоями на розлив за відсутності належних санітарно-гігієнічних умов (забезпеченість проточною питною водою, посудом, що миється або одноразовим посудом, наявність умов для миття посуду тощо). Не дозволяється при продажу алкогольних напоїв на розлив змішувати напої різних видів і марок (крім виготовлення коктейлів), продаж напоїв у негерметично закупорених пляшках,

іншій тарі без етикеток або чіткого маркування, з наявними слідами бою (тріщини, скол шийки, зіпсованість закупорки тощо), з наявністю сторонніх частинок або каламуті, обсаду (крім колекційних та марочних вин), простроченим терміном придатності.

П.6 Інструкції визначає перелік документів, які подає суб'єкт для одержання ліцензії:

- заяву за спеціальним зразком;
- копію свідоцтва про державну реєстрацію підприємства, засвідчену підписом керівника і печаткою підприємства;
- довідку державної податкової інспекції про взяття на облік юридичної особи;
- копію документа про реєстрацію електронних контрольно-касових апаратів, засвідчену підписом керівника і печаткою податкової інспекції за місцем реєстрації підприємства;
- довідку про узгодження з державними органами санітарного та пожежного нагляду відповідності приміщення умовам функціонування підприємства РГ (зокрема, тим видам діяльності, на які буде надаватися ліцензія).

П.11. Інструкція визначає, що ліцензія надається терміном на один рік.

Одержані ліцензії подаються підприємством до державної податкової інспекції для реєстрації. Така реєстрація підтверджується відповідною відміткою на зворотньому боці ліцензії, або її копії та засвідчується печаткою (п.21).

Відповідно до ст.15 Закону України «Про державне регулювання виробництва і торгівлі спиртом етиловим, коньячним і плодовим, алкогольними напоями та тютюновими виробами» роздрібна торгівля алкогольними напоями або тютюновими виробами з рук та в не пристосованих для цього приміщеннях, на території дошкільних, навчальних і лікувальних закладів та прилеглих територіях, у місцях проведення спортивних змагань, гуртожитках та прилеглих територіях і в інших місцях, визначеними сільськими, селищними, міськими радами, забороняється.

Суб'єкти підприємницької діяльності у сфері роздрібною торгівлі алкогольними напоями здійснюють діяльність відповідно до Правил роздрібною торгівлі алкогольними напоями (Постанова КМ України від 30.07.1996р.

№854). Ці Правила визначають основні вимоги до роздрібної торгівлі горілкою і лікєро-горілчаними виробами, вином виноградним та плодово-ягідним, коньяком, шампанським, вином ігристим і спрямовані на забезпечення прав споживачів щодо належної якості товару і рівня торгівельного обслуговування.

Відповідно до п.9, 10, 11 Правил роздрібної торгівлі алкогольними напоями забороняється:

- роздрібна торгівля спиртом етиловим, спиртом етиловим питним, коньячним і плодовим;
- у дрібно-роздрібній мережі, з рук, лотків, у необладнаних приміщеннях;
- на території дошкільних, навчальних і лікувальних закладів та прилеглих територіях, у місцях проведення спортивних змагань, гуртожитках та прилеглих територіях;
- продаж алкогольних напоїв громадянам, які не досягли 18-річного віку;
- здійснювати продаж алкогольних напоїв працівниками суб'єкту господарювання, яким не випонилося 18 років.

Зберігання та реалізація алкогольних напоїв дозволяється тільки за наявності марки акцизного збору встановленого зразка на пляшці або на іншій тарі згідно із законодавством (п.12 Правил роздрібної торгівлі алкогольними напоями).

Якість послуг РГ оцінюється на основі використання діючої нормативно-правової бази з урахуванням основних напрямків державної політики відносно забезпечення безпечності і якості харчових продуктів: пріоритетність збереження і зміцнення здоров'я людини і признання його права на безпечність і якість харчових продуктів; створення гарантій безпечності та здоров'я людини під час виготовлення, ввезення, транспортування, зберігання, реалізацію, використання, споживання та ін.; стимулювання впровадження нових безпечних науково-обґрунтованих технологій виготовлення (обробки, переробки) харчових продуктів, продовольчої сировини і супутніх матеріалів, розробки і виробництва нових видів харчових продуктів; підтримка громадських організацій в якості здійснення контролю якості харчових продуктів (Методичні рекомендації щодо забезпечення якості та безпечності товарів і послуг підприємств ресторанного господарства. Наказ Міністерства економіки України від 22.07.2008р. №295) Політика закладу ресторанного

господарства в області якості послуг повинна бути направлена на реалізацію наступних задач:

задоволення потреб споживача з точки зору професійних стандартів і етики;

цілеспрямоване підвищення якості послуг;

врахування вимог суспільства і захисту оточуючого середовища;

ефективність надання послуги.

Забезпечення заданого рівня якості послуги залежить насамперед від чіткості сформульованих у нормативно-технічній документації вимог до якості продукції, якості первинної сировини (напівфабрикатів), досконалості рецептури й технології, дотримання технології дисципліни, рівня технічної осношеності виробництва, кваліфікації кадрів, організації виробництва й обслуговування, ефективності контролю якості продукції на всіх стадіях її виробництва, ефективності механізму стимулювання випуску високоякісної продукції.

Перевірка якості виконання послуг харчування повинна включати контроль, оцінку і регулювання процесів виконання послуг при проектуванні (моделюванні), виробництві продукції і обслуговуванні споживачів. Перевірку системи якості процесів виконання послуг або результату послуги повинен проводити персонал, який не відповідає за виконання професійної роботи (представник керівництва).

Відповідність системи якості установленим вимогам забезпечення необхідним контрольно-вимірювальним і технологічним обладнанням, технологічним оснащенням робочих місць, матеріальними ресурсами та підбором кваліфікованих кадрів для забезпечення послуг у відповідності із стандартами та програмами якості.

Система якості – сукупність організаційної структури, відповідальності, процедур, процесів і ресурсів, що забезпечує загальне керівництво якістю.

Основні вимоги до систем забезпечення якості послуг харчування визначаються міжнародним стандартом ISO 9004-2-96 «Управління якістю та елементи системи якості. Частина 2. настанови щодо послуг.»

Декрет Кабінету Міністрів України «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення» (№ 30-93 від 8.04.1993 року із змінами і доповненнями № 288/95 ВР від

11.07.1995 року) встановлює правові основи державного нагляду за додержанням стандартів, норм і правил суб'єктами підприємницької діяльності (підприємцями), визначає їх відповідальність за порушення стандартів, норм і правил, засобів вимірювань, а також інших вимог, пов'язаних з якістю продукції.

Нормативно-правове регулювання з питань контролю якості послуг харчування

Нормативно-законодавчі державні акти регулюють підприємницьку діяльність ресторанного господарства з наступних питань: стандартизація та сертифікація послуг, ліцензування, відношення з контролюючими органами, проведення бухгалтерського обліку та ведення бухгалтерської звітності, оплата та інше.

Нормативно-правове забезпечення системи якості	
Закон України «Про стандартизацію» від 17 травня 2001 року	Передбачає, що об'єктами стандартизації є продукція, процеси і послуги, праила, процедури, функції або діяльність. Стандарти використовуються на добровільній основі та є обов'язковими для суб'єктів господарювання, якщо це передбачено в технічних регламентах. Стандарти також є обов'язковими для виробника чи постачальника, якщо його послуги (продукція) сертифіковані відповідно до вимог стандартів
Закон України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення» від 24 лютого 1994 року	Регулює відношення підприємств і державних органів з дотриманням санітарних і епідемічних норм при наданні послуг, права і обов'язки санепідемслужби України, споживачів – громадян та юридичних осіб, порядок здійснення санітарно-епідемічного контролю і нагляду
Закон України «Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини» від 23 грудня 1997 року	Встановлює основи та порядок забезпечення якості і безпеки продуктів харчування і продовольчої сировини для здоров'я населення. Регулює відносини між органами виконавчої влади, виробниками, продавцями (постачальниками) і спаживачами при розробці, виробництві, ввезенні на митну територію України, закупівлі, постачанні, транспортуванні, реалізації, використанні, споживанні і утилізації продукції харчування та продовольчої сировини, а також при наданні послуг у сфері ресторанного

	господарства. Передбачає обов'язкові документи щодо забезпечення якості продукції харчування, їх маркування, вимоги до продуктів та послуг ресторанного господарства
Закон України «Про вилучення із обігу переробки, утилізації, значення або подальшого використання неякісної і шкідливої продукції» від 24 січня 2000 року	Закон установлює порядок та умови вилучення такої продукції з обігу за рішенням власника, органів державної влади, порядок переробки і утилізації неякісної продовольчої продукції. Є важливим для суб'єктів ресторанного господарства щодо дотримання якості при закупівлі продукції і відповідальності за надання послуг з використанням неякісних продуктів
Закон України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 року	Закон регулює відносини споживачів і суб'єктів підприємництва в сфері продажу продукції, надання послуг. Встановлює найбільш повний перелік прав, обов'язків споживачів і підприємців, механізмів пред'явлення претензій громадян до суб'єктів господарювання, порядок інформування громадян про товари та послуги, договірні відносини споживачів і закладів ресторанного господарства
Декрет Кабінету Міністрів України «Про	Діє паралельно із Законом «Про стандартизацію». Регулює види сертифікації, відповідальність органів сертифікації при проведенні обов'язкової сертифікації та інших процедурах (атестації). Також зобов'язує підприємства всіх форм власності, послуги (продукції), які підлягають обов'язковій сертифікації, реалізовувати продукцію, надавати послуги тільки при наявності сертифікату відповідності
Закон України «Про метрологію і метрологічну діяльність» від 11 лютого 1998 року	Суб'єкт ресторанного бізнесу повинен знати: об'єктами державного метрологічного контролю і нагляду є засоби вимірювальної техніки. Державний нагляд поширюється на вимірювання, результати яких використовуються при контролі якості, безпеки продуктів харчування, обов'язкової сертифікації продукції
Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування від 27 січня 1999 року	Нормативний акт встановлює порядок, процедури вимоги проведення обов'язкової сертифікації послуг харчування в системі сертифікації УкрСЕПРО, а також послуг харчування які надаються суб'єктами туристичної діяльності відповідно до Закону України «Про туризм»
Правила роботи закладів ресторанного господарства № 219	Забезпечує внутрішню діяльність суб'єктів ресторанного господарства, регулює всі аспекти організації надання послуг і розрахунків за продукцію в закладах ресторанного господарства, містить норми

від 24 липня 2002 року	про відношення з контролюючими органами, споживачами і працівниками підприємства
Закон України «Про державне регулювання виробництва і торгівлі спиртом етиловим, коньячним, плодовим, алкогольними напоями та тютюновими виробами»	Встановлює правові основи торгівлі алкогольними і тютюновими виробами, повноваження державних органів у цій сфері, порядок видачі і оплати за ліцензії на право роздрібною торгівлі тютюновими і алкогольними виробами, контроль за дотриманням ліцензійних умов
Закон України «Про використання реєстраторів розрахункових операцій в сфері торгів, ресторанного господарства та послуг» від 1 червня 2000 року	Використовуються для проведення розрахункових операцій за готівковим або безготівковим розрахунком (з використанням платіжних карт, чеків і т.д.) при продажі товарів (послуг) у сфері ресторанного господарства. Регулює порядок проведення розрахунків, вимоги до ремонту апаратів і сервісним центрам по їх обслуговуванню, операції при здійсненні яких реєстратори не використовуються
Правила користування засобами вимірювальної техніки в сфері торгівлі, ресторанного господарства і надання послуг від 10 січня 2002 року	Регламентуються вимоги до користування засобами вимірювальної техніки на всіх стадіях виробництва і надання послуг

Тимчасове припинення діяльності закладів ресторанного господарства, які систематично реалізують недоброякісні товари, порушують правила торгівлі та надання послуг, умови зберігання і транспортування товарів здійснюється на підставі статті 5 Закону України «Про захист прав споживачів» та Положення про порядок тимчасового припинення діяльності підприємств сфери торгівлі, ресторанного господарства і послуг, які систематично реалізують недоброякісні товари, порушують правила торгівлі та надання послуг, умови зберігання і транспортування товарів (постанова Верховної Ради України від 25.01.1995 року № 25/95-ВР), Інструкції про порядок опломбування виробничих, складських, торговельних та інших приміщень, а також

неправильних, несправних і таких, що не мають відповідного клейма, чи з порушеними термінами пробірки вимірювальних приладів затверджена наказом Державного комітету України у справах захисту прав споживачів від 13.02.1996 року №5.

Інструкція визначає порядок опломбування службовими особами державних органів у справах захисту прав споживачів приміщень та несправних засобів вимірювання у підприємствах, установах, організаціях незалежно від форми власності, громадян-підприємців та іноземних юридичних осіб, що здійснюють підприємницьку діяльність на території України у сфері торгівлі, ресторанного господарства і послуг.

Опломбування приміщень та несправних засобів вимірювання здійснюється з метою недопущення подальшого порушення господарюючим суб'єктом прав споживачів та забезпечення належного контролю за усуненням виявлених первіркою недоліків, а також для запобігання несанкціонованого їх використання під час перевірки чи після неї.

Контроль за якістю сировини, готовою кулінарною продукцією, дотримання технологічних і санітарно-гігієнічних вимог здійснюється територіально-галузевими санітарно-технологічними харчовими лабораторіями та відповідними службами державного управління. Нагляд за дотриманням Санітарних правил покладається на установи санітарно-епідеміологічної служби Міністерства охорони здоров'я України (п.16.6 Санітарних правил для закладів ресторанного господарства).

Виробник зобов'язаний забезпечувати постійний технологічний контроль виробництва, органи державного нагляду в установленому порядку – виробничий контроль.

Припинення виробництва (реалізації) або зняття їх з виробництва (реалізації) продукції, яка не відповідає вимогам нормативних документів щодо безпеки для життя, здоров'я, майна споживачів чи навколишнього середовища здійснюється відповідно до Положення про порядок вилучення неякісних товарів, документів та інших предметів, що свідчать про порушення прав споживачів (постанова Верховної Ради України від 25.01.1995 року №26/95-ВР).

П.3. Положення визначає, що вилученню підлягають:

а) документи, що свідчать про порушення пра споживачів (товарно-транспортна накладна, документ, що посвідчує (підтверджує) якість, сертифікат, технічний паспорт, цінник, ярлик, калькуляційна і технологічна

карта тощо), як правило, в оригіналі або копії, засвідченій у встановленому порядку;

б) предмети-засоби вимірювання, що не відповідають вимогам нормативних документів (склянки, мірні циліндри, метри, гирі, вимірювальні прилади тощо), а також окремі екземпляри неякісних товарів.

Положення про порядок припинення (заборони) господарюючим суб'єктам відвантаження, реалізації (продажу) і виробництва товарів, виконання робіт і надання послуг, що не відповідають вимогам нормативних документів (постанова Верховної Ради України від 25.01.1995 року №26/95-ВР) визначає порядок припинення (заборони) діяльності підприємств незалежно від форм власності громадян-підприємців та іноземних юридичних осіб, що здійснюють підприємницьку діяльність на території України у сфері ресторанного господарства.

Відповідно до п.3 Положення рішення про припинення (заборону) відвантаження, реалізації (продажу) товарів, виконання робіт і надання послуг приймається службовою особою державного органу у справах захисту прав споживачів у разі виявлення безпосередньо під час перевірки діяльності господарюючого суб'єкта РГ:

а) товарів, робіт, послуг, якість яких не відповідає вимогам нормативних документів;

б) порушень умов зберігання, транспортування, реалізації (продажу) товарів, виконання робіт і надання послуг, які впливають на погіршення якості товарів, робіт, послуг або створюють небезпеку для життя, здоров'я споживачів, можуть заподіяти шкоду їх майну або навколишньому природному середовищі;

в) відповідності документів, що посвідчують (підтверджують) належну якість та безпеку товарів, робіт, послуг.

Рішення службової особи оформлюється у вигляді припису, який є невід'ємною частиною акта перевірки.

Запитання для самоконтролю:

1. Дайте визначення поняття «якості послуг харчування»
2. Укажіть фактори, що забезпечують якість послуг харчування
3. Визначте показники якості харчування
4. Охарактеризуйте методи оцінки якості послуг харчування

5. Укажіть нормативно-правове регулювання питань контролю якості послуг харчування
6. Виявіть санкції за порушення показників якості послуг харчування

Лекція № 5 (2 години)

Тема: Функціонально-технологічна структура закладів ресторанного господарства.

План

1. Торговельно-виробнича та просторова структура закладів ресторанного господарства різного формату.
2. Планувальні рішення функціональних груп приміщень склад функціональних приміщень.
3. Особливості створення виробничо-торговельної структури заготівельних та доготівельних підприємств.
4. Функціонально-технологічні та санітарно-гігієнічні вимоги до експлуатації торговельно-виробничих приміщень.

На кожному підприємстві відповідно до технологічного процесу випуску продукції організуються виробничі підрозділи, що формують його інфраструктуру, тобто склад його виробничих підрозділів (ділянок, відділень, цехів), форми їх побудови, розміщення, зв'язків.

Фактори впливу на виробничо-торговельну структуру закладу ресторанного господарства

- | |
|--|
| 1. Тип закладу ресторанного господарства |
|--|

2. Асортимент продукції, напівфабрикатів, ступінь їх готовності
3. Форма організації виробництва
4. Обсяг виробництва і реалізації продукції власного виробництва
5. Місткість залів закладів ресторанного господарства
6. Наявність відділень для дієтичного харчування
7. Наявність підсобного господарства

На кожному підприємстві виділяють дві найбільш важливі складові частини: основне виробництво, що охоплює всі процеси, безпосередньо пов'язані з випуском готової продукції, і допоміжне, яке включає процеси матеріального і технічного обслуговування основного виробництва.

До основного виробництва належать цехи, відділення, ділянки, поточні лінії, робочі місця.

Основне виробництво закладів ресторанного господарства
1. Виробничі цехи
2. Відділення
3. Виробничі ділянки
4. Поточні лінії
5. Робочі місця

Цех – відособлена в технологічному відношенні частина підприємства, у якій проходить закінчений процес. Залежно від характеру технологічного процесу та обсягу роботи цех може мати виробничі ділянки, відділення або потокові лінії.

Виробнича ділянка – частина цеху, де здійснюється закінчена стадія виробничого процесу, результатом якої є перехід предмета праці в нову якість, набуття ним нових корисних властивостей.

Відділення – частина цеху, яка виконує ту ж функцію, що і виробнича ділянка. Частіше трапляється у невеликих закладах. Які обслуговують певні контингенти споживачів.

Поточна лінія – сукупність робочих місць, які розташовані у відповідності з послідовністю технологічного процесу і призначені для виконання певних операцій.

Цехи, відділення, виробничі ділянки поділяються на робочі місця.

Робоче місце – зона цеху, виробничої ділянки або відділення чи поточної лінії, де працівник

Розрізняють підприємства з цеховою структурою і безцеховою. Цехова структура організовується на підприємствах, які працюють на сировині, з великим обсягом виробництва. Цехи поділяються на заготівельні (м'ясний, рибний, птахоголовий, м'ясо рибний, овочевий), доготовочні (гарячий, холодний), спеціалізовані (борошняний, кондитерський, кулінарний). На підприємствах ресторанного господарства, які працюють на напівфабрикатах, організовується цех доробки напівфабрикатів та цех обробки зелені.

Безцехова структура виробництва організовується на підприємствах з невеликим обсягом виробничої програми, які мають обмежений асортимент продукції на спеціалізованих підприємствах (закусочних, шашличних,

пельменних, вареничних та ін.).

Склад приміщень підприємств ресторанного господарства і вимоги до них визначаються відповідними СНІПами. У них виділяються такі основні групи приміщень:

– складська група для короткочасного зберігання сировини і продуктів в охолоджувальних камерах і неохолоджувальних складах з відповідними режимами зберігання;

– виробнича група для переробки продуктів, сировини (напівфабрикатів) і випуску готової продукції; до складу виробничої групи входять основні (заготівельні і доготовочні) цехи, спеціалізовані (кондитерський, кулінарний та ін.) і допоміжні (мийні, хліборізка);

– торговельна група для реалізації готової продукції й організації її споживання (торговельні зали з роздавальними та буфетами, магазини кулінарії, вестибюль з гардеробом і санвузлами та ін.);

– адміністративно-побутова група для створення нормальних умов праці і відпочинку працівників (кабінет директора, бухгалтерія, гардероб персоналу з душами і санвузлами).

Всі групи приміщень пов'язані між собою:

– розміщення основних груп приміщень має забезпечити най-коротші зв'язки

між ними без перетинання потоків відвідувачів і обслуговуючого персоналу, чистого і використаного посуду, напівфабрикатів, сировини і відходів;

– варто прагнути до компактної структури будівлі, передбачаючи можливість перепланування приміщень у зв'язку зі зміною технології виробництва;

– компонування всіх груп приміщень повинні задовольняти вимогам СНіПів, санітарним і протипожежним правилам;

– усі виробничі і складські приміщення повинні бути непрохідними, вхід до виробничих і побутових приміщень – з боку господарського двору, а в торговельні приміщення – з вулиці; вони мають бути ізольовані від входів у житлові приміщення;

– компонування торговельних приміщень здійснюється по ходу руху відвідувачів; передбачаються можливість скорочення їх пересування і забезпечення евакуації людей у разі пожежі.

Основні вимоги раціональної організації виробництва
1. Розташування виробничих приміщень у відповідності до технологічного процесу
2. Раціональне розташування устаткування
3. Раціональна організація робочих місць
4. Використання різних форм поділу праці на виробництві в залежності від умов і специфіки роботи закладу (підприємства) та професійно-кваліфікаційного складу його працівників
5. Використання передових прийомів та методів праці

Для успішного виконання виробничого процесу на підприємствах ресторанного господарства необхідно:

- вибрати раціональну структуру виробництва;
- виробничі приміщення повинні розміщуватися по ходу технологічного процесу, щоб уникнути зустрічних потоків сировини, напівфабрикатів і готової продукції. Так, заготівельні цехи повинні розташовуватися ближче до складських приміщень, але в той же час мати зручний зв'язок із доготівельними цехами;
- забезпечити потоковість виробництва і послідовність здійснення технологічних процесів;
- правильно розмістити обладнання;
- забезпечити робочі місця необхідним обладнанням, інвентарем, інструментами;
- створити оптимальні умови для роботи.

Виробничі приміщення мають розташовуватися в наземних поверхах і орієнтуватися на північ і північний захід. Склад і площа виробничих приміщень визначаються Будівельними нормами і правилами проектування залежно від типу і потужності підприємства.

Площа виробничих приміщень повинна забезпечити безпечні умови праці і дотримання санітарно-гігієнічних вимог. Площа складається з корисної, зайнятої під різне технологічне обладнання, а також площі проходів.

Висота виробничих приміщень повинна складати не менше 3,3 м. Стіни на висоту 1,8 м від підлоги облицьовують керамічною плиткою, решта покривається світлою клейовою фарбою. У сучасних приміщеннях стіни облицьовуються світлою керамічною плиткою на всю висоту, що поліпшує умови санітарної обробки.

Підлога повинна бути водонепроникною, мати невеликий ухил до трапу. Вона покривається метлахською плиткою або іншим штучним матеріалом, що відповідає санітарно-гігієнічним вимогам.

У виробничих приміщеннях має бути створений оптимальний мікроклімат. До факторів мікроклімату відносяться: температура, вологість, швидкість руху повітря. На мікроклімат гарячого і кондитерського цехів впливає також теплове випромінювання від нагрітих поверхонь обладнання.

Відкрита поверхня розпеченої плити виділяє стільки теплової енергії, що може викликати тепловий удар у працівника.

Оптимальна температура в заготівельних і холодних цехах має коливатися в межах 16–18°C, у гарячому і кондитерському – 23–25°C. Відносна вологість повітря складає – 60–70%.

Дані мікрокліматичні умови створюються за допомогою пристрою приточно - витяжної вентиляції. Витяжка повинна бути більшою від притоку повітря. У гарячих цехах, крім загальної вентиляції, використовують місцеву, над секційно-модульованим обладнанням (плитами, сковорідками, фритюрницями, мармитами) влаштовують вентиляційні відсоси, які призначені для видалення пару.

На сучасних підприємствах для створення оптимального мікроклімату доцільно використовувати автоматичні кондиційні установки.

Важливою умовою зниження стомлюваності працівників, запобігання травматизму є правильне освітлення виробничих приміщень і робочих місць. У цехах обов'язково має бути природне освітлення, коефіцієнт якого (відношення площі вікон до площі підлоги) повинен бути не менше 1:6, а віддаленість робочого місця від вікон – не більше 8 м. Виробничі столи розміщують так, щоб кухар працював обличчям до вікна або світло падало зліва.

Для штучного освітлення використовують люмінесцентні лампи або лампи накаливання. При підборі ламп необхідно дотримуватися норми: на 1 м² площі цеху має припадати 20 Вт.

Виробничі приміщення повинні мати підводку гарячої і холодної води до мийних – ванн, електрокип'ятильників, котлів.

Каналізація забезпечує видалення стічних вод при експлуатації ванн, котлів для приготування страв.

У виробничих цехах у процесі роботи механічного і холодильного обладнання виникають шуми. Допустимий рівень шуму у виробничих приміщеннях складає 60–75 Дб. Зниження його можна домогтися шляхом застосування звукопоглинаючих матеріалів.

Вимоги до раціональної організації виробничих приміщень

1. Виробничі приміщення повинні розташовуватись по ходу

технологічного процесу
2. Виключається надмірне транспортування продуктів, сировини, напівфабрикатів на підприємстві (закладі) ресторанного господарства
3. Прагнення до мінімуму звести можливість зустрічних потоків сировини і напівфабрикатів, готової продукції
4. Виробничі приміщення доцільніше розташовувати на одному поверсі, уникаючи вертикального переміщення сировини
5. Площа виробничих приміщень визначається методом прямого розрахунку
6. Висота виробничих приміщень повинна бути не меншою за 3, 3 м
7. Підлога повинна бути вологонепроникною з ухилом до трапу не менш ніж 0,015 м
8. Панелі на висоту 1,8 м повинні бути облицьованими керамічною плиткою
9. У виробничих приміщеннях повинні бути створені комфортні умови зовнішнього середовища
10. Двері виробничих приміщень повинні бути з двох половинок, шириною не менш за 1,4 м, висотою – 2,3 м
11. Виробничі приміщення повинні бути розташовані в надземних поверхах і бути орієнтованими на північ або на північний захід
12. Виробничі цехи не повинні бути прохідними
13. У виробничих приміщеннях до певних видів устаткування повинно бути підведено гарячу та холодну воду

Виробничий процес – основа складної і різноманітної діяльності закладу (підприємства). Це сукупність взаємопов'язаних предметів праці, в результаті яких вихідна сировина перетворюється на готову до споживання продукцію.

Основними елементами виробничого процесу є: праця, засоби праці, сировина, матеріали, паливо та інші предмети праці, люди.

Виробничий процес класифікують за тривалістю, належністю до основного чи допоміжного виробництва, ступенем технічного озброєння.

За тривалістю на : безперервний і періодичний.

За належністю до основного чи допоміжного виробництва на : основний, допоміжний та обслуговуючий.

За ступенем технічного озброєння на : немеханізований, механізований та автоматизований.

Безперервні – виробничі процеси, основні операції яких здійснюються безперервно і припиняються лише в момент повної зупинки або ремонту устаткування.

Періодичні – виробничі процеси, при здійсненні яких в одному виді устаткування операції послідовно чергуються у часі і певному порядку.

Основні – виробничі процеси, виконання яких перебуває в межах основного виробництва і які спрямовані на трансформацію сировини (напівфабрикатів) у готову продукцію.

Допоміжні – виробничі процеси, які створюють умови для здійснення основних процесів.

Обслуговуючі – виробничі процеси, які здійснюють контроль якості продукції на різних стадіях виробництва.

Немеханізовані – виробничі процеси , здійснення яких не потребує наявності устаткування і які виконуються виробничим персоналом.

Механізовані – виробничі процеси, виконання яких потребує наявності персоналу і різноманітних видів устаткування.

Автоматизовані – виробничі процеси, виконання яких потребує наявності автоматизованих видів устаткування.

Структура виробничого процесу
1. Стадії
2. Ступені
3. Операції
4. Елементи
5. Прийоми
6. Рухи

Виробничий цикл – час , протягом якого продукти і напівфабрикати проходять послідовно всі стадії переробки, перетворюючись у готову продукцію.

Шляхи скорочення тривалості виробничого циклу
1. Своєчасне постачання сировини і напівфабрикатів
2. Інтенсифікація технологічних процесів
3. Впровадження індустріальних методів виробництва готових страв і напівфабрикатів
4. Комплексна механізація і автоматизація виробництва
5. Раціональне розташування устаткування
6. Належне обслуговування устаткування

Організація виробничого процесу у закладах ресторанного господарства здійснюється з дотриманням таких принципів : пропорційність, безперервність, паралельність, прямоточність, поточність, ритмічність, партійність.

Пропорційність – принцип, що полягає у дотриманні правильного співвідношення виробничих потужностей та площі проміж окремих окремих робочих місць, ділянок, цехів. Забезпечує пропорційне насичення робочих місць матеріальними ресурсами, інформацією, кадрами.

Безперервність – принцип, який передбачає скорочення усіх перерв як у використанні трудових ресурсів, технічних засобів, так і просуванні предметів праці в процесі виробництва.

Паралельність – одночасне використання окремих частин процесу, тобто створення широкого фронту робіт щодо виготовлення певної продукції. Цей принцип характеризує ступінь суміщення операцій в часі. Форми паралельності : паралельність у структурі технологічної операції, паралельність у виконанні допоміжних елементів операції, паралельність в одночасному виконанні робіт над різними напівфабрикатами.

Прямоточність – принцип, який характеризує найкоротший шлях проходження виробом усіх стадій і операцій виробничого процесу від заготівлі сировини, її обробки до готової продукції. У відповідності до цього принципу

здійснюється розташування виробничих приміщень і цехів у підприємстві (закладі) ресторанного господарства.

Поточність – принцип, який характеризує зосередження в єдиному виробничому ланцюгові випуску однорідної або технологічно схожої продукції.

Ознаки поточного виробництва
1. Поділ процесів виробництва на відносно невеликі операції і закріплення їх за робочими місцями
2. Чітке і однозначне визначення послідовності виконання операцій
3. Розташування робочих місць у напрямку технологічного процесу
4. Односпрямованість руху предметів праці від одного місця до іншого
5. Використання безперервно діючого внутрішньо цехового транспорту
6. Паралельне виконання операцій на всіх або декількох робочих місцях

Ритмічність – принцип, який характеризує повторення через рівні проміжки часу процесів, здійснення на кожному робочому місці в рівні проміжки часу однакового обсягу робіт.

Партіонність – принцип, який передбачає випуск продукції порціями, у міру попиту споживачів.

Наявність робочого місця – основа здійснення робітником (гуртом робітників) певних складових частин виробничого процесу для виконання виробничого завдання (програми).

Організація робочих місць вимагає дотримання певних умов.

Умови організації робочих місць
1. Розташовують робочі місця у відповідності до напрямку виробничого процесу
2. Облаштовують оптимальною за розмірами площею
3. Уникають зворотних і петлеподібних пересувань (сировини,

напівфабрикатів, інвентарю, рухів робітників тощо)
4. Створюють психофізіологічно-, антропометрично-,ергономічно обгрунтовані умови праці на певному робочому місці
5. Забезпечують робочі місця в повному обсязі, асортименті і у певний термін часу – необхідними предметами та засобами праці, нормативно – технічною документацією тощо
6. Здійснюють безпосереднє технічне обслуговування устаткування в зоні робочого місця
7. Створюють раціональний режим праці і відпочинку для робітників певного робочого місця
8. Облаштовують кожне робоче місце предметами техніки безпеки та протипожежної безпеки
9. Створюють відповідні санітарно-гігієнічні умови на кожному робочому місці

Вимоги до організації робочих місць. Ефективна організація виробництва передбачає в першу чергу раціональну організацію робочих місць.

Робочим місцем називається ділянка виробничої площі, на якій розміщене обладнання, інвентар, інструменти, пристрої, необхідні для виконання певної технологічної операції. Площа робочого місця має бути достатньою для зручного і компактного розміщення технологічного і допоміжного обладнання, інвентаря та створення безпечних умов праці.

Бажаним є зручний зв'язок між робочими місцями, що прискорює просування напівфабрикатів і готової продукції. Виходячи з конкретних особливостей цехів, при розміщенні робочих місць використовують лінійне,

рівнобіжне, Г- і П-подібне, а також кругове розміщення. Інструменти й інвентар, а також сировина і напівфабрикати розташовують на робочих місцях у суворо визначеному порядку.

Перед початком роботи посуд, сировину, напівфабрикати для зручності

розміщують зліва; ножі, інвентар, спеції – справа або перед собою. Все, що

часто використовується в роботі, слід розміщувати ближче до кухаря, порівняно рідко використовуване – на віддаленій ділянці робочого місця.

Зберігання інвентаря й інструмента на певних постійних місцях дає можливість швидко знайти те, що необхідно, у той час як безсистемне розміщення приладдя призводить до непродуктивних витрат часу. Якщо для розміщення і зберігання інвентаря та інструмента площі столу недостатньо, влаштовують шухляди і полки під кришкою столу або стелажі, гірки, стенди, шафи біля столів чи над ними.

Велика увага приділяється розміру виробничих столів і допоміжним пристроям – полицям, стендам, стелажам. Висота виробничого обладнання

повинна бути такою, щоб корпус і руки працюючих знаходилися в найбільш

зручному положенні. Так, висота столу вважається нормальною, якщо від ліктя зігнутої руки працівника до поверхні столу залишається 20–25 см.

На вищому столі лікті будуть віддалені від корпусу, що викликає перенапругу передпліч. Працювати в такому положенні незручно і важко. Навпаки, якщо стіл занадто низький, доведеться нахилитися, що швидко стомлює працівника. Біля столів, ванн встановлюють дерев'яні підніжні решітки, висоту яких підбирають залежно від зросту кухарів, але не більше 9–10 см.

При влаштуванні полиць, стендів, навісних шаф, гірок над кришкою столу необхідно враховувати, що найбільш зручним для зберігання інструмента і постійно використовуваних пристроїв є простір від полиці під кришкою столу (45 см) до рівня плеча (150 см). На такій висоті кухар легко може дістати все, що йому буде потрібно. Найбільша висота верхніх полиць не повинна перевищувати 175 см. їх доцільно влаштовувати лише для зберігання запасного інструмента або рідко використовуваних спецій та інвентаря.

При визначенні ширини і довжини (фронт) робочого місця враховуються характер оброблюваної продукції і максимальний розмах рук працюючого в горизонтальній площині. Найбільш прийнятною вважається ширина робочого місця в межах 70 – 80 см, а довжина (фронт) – 100 –120 см.

За необхідності до робочих місць підводяться холодна і гаряча вода, влаштовується додаткове освітлення і т. д. Джерела світла розташовують спереду або зліва від працівника. У цехах виробничі столи краще розставляти так, щоб кухарі працювали обличчям до вікна. Кут ефективної видимості не повинен перевищувати 30°. У середньому для людини він складає 120°, тому довжина виробничого столу не перевищує 1,5 м. Кут миттєвої видимості предмета складає 18°. У цьому секторі огляду розміщується те, що працівник має побачити миттєво.

Достатня площа в зоні робочого місця виключає можливість виробничих травм, забезпечує підхід до обладнання при його експлуатації і ремонті.

Рекомендується дотримуватися таких допустимих відстаней при розміщенні обладнання (у м):

Допустимі відстані під час розміщення устаткування	
Відстань	Розміри (м)
1. Між двома технологічними лініями немеханічного устаткування при двосторонньому розташуванні робочих місць та довжині лінії до 3 м Те саме понад 3 м	1,2 1,5
2. Між стіною і технологічною лінією немеханічного устаткування	0,1 – 0,2
3. Між стіною і механічним устаткуванням	0,2 – 0,4
4. Між стіною і тепловим устаткуванням	0,4
5. Між технологічною лінією теплового устаткування і роздатковою лінією	1,5

6. Між робочими фронтами теплового і немеханічного устаткування	1,5
7. Між технологічними лініями устаткування, які виділяють теплоту	1,5
8. Між мийними ваннами і механічним устаткуванням	0,5

Кожне робоче місце має бути забезпечене достатньою кількістю інструментів, інвентаря і посуду. Підбір устаткування здійснюють на основі наказу Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 3 січня 2003 р. №2 «Про затвердження рекомендованих норм технічного оснащення закладів громадського харчування» залежно від типу і потужності підприємства.

До виробничого інвентаря висуваються вимоги щодо міцності, надійності в роботі, естетичності та ін.

Необхідно домагатися зменшення шуму на робочих місцях, що зменшує стомлюваність працівників. Для покращення умов праці широко використовують місцеву вентиляцію, витяжні шафи, зонти (місцевий відсос),

що вловлюють випари, газу, чад, дим на місці проведення робіт, не допускаючи їх поширення.

На робочих місцях, де збираються відходи, для їх видалення влаштовують жолоби, воронкоподібні отвори в столах, спускні рукави в камеру відходів, встановлюють пересувні контейнери і т. ін.

Робочі місця мають бути організовані так, щоб виключалася можливість одержання травм, опіків. Допомогти в цьому можуть захисні екрани, огороження, запобіжні пристрої і попереджувальна сигналізація.

Доцільніше використовувати на робочих місцях висувні, відкидні або переносні стільці, причому краще стільці з сидінням, регульованим по висоті, і спеціальною спинкою та підлокітниками.

Скорочують непродуктивні витрати часу своєчасна і повна підготовка

робочих місць до початку зміни і чітке обслуговування кваліфікованих працівників підсобними.

Важливим фактором у раціональній організації виробництва є підбір працівників та їх розміщення. При цьому необхідно суворо розмежовувати

обов'язки кожного, – це унеможливило знеосіблення на виробництві і підвищує відповідальність.

На великих підприємствах з цеховим розподілом бригади комплектують по цехах, у середніх і дрібних – у цілому по виробництву. До складу бригад входять працівники різної кваліфікації. Зрозуміло, що в таких умовах важливе значення має поєднання професій, яке забезпечує найбільш повне використання робочого часу кухарів. Якщо підприємство працює в дві зміни, працівникам, менше завантаженим у вечірні години, можна доручити заготівлю продуктів і напівфабрикатів на наступний день. Без шкоди для якості готової продукції напередодні можуть бути організовані за відповідних умов зберігання такі операції: обвалювання, розбирання і зачищення м'яса; холодна обробка птиці; очищення риби; нарізка м'ясних напівфабрикатів; очищення картоплі та овочів; перебирання круп, макаронних виробів і просівання борошна; варіння м'ясного, рибного і грибного бульйонів; пасерування овочів; тушкування капусти для других страв і гарнірів; обсмажування яловичини, баранини, свинини великим шматком і деякі інші процеси та операції.

Рекомендована література

Основна: 1-4, 6, 11, 13-15,17, 18, 20,22.

Додаткова: 24,27, 28, 29,30, 35, 36.

Питання до самопідготовки:

1. Перелічіть основні положення раціональної організації виробництва.
2. Яка структура виробництва закладу ресторанного господарства?
3. Що таке цех, виробнича ділянка, відділення, поточна лінія, робоче місце?
4. Що таке виробничий процес і які його основні елементи?

5. Які ви знаєте класифікаційні ознаки виробничого процесу?
6. Дайте характеристику виробничим процесам.
7. Що таке пропорційність, безперервність, паралельність, прямоточність, поточність, ритмічність, партійність?
8. Перелічіть вимоги до раціональної організації виробничих приміщень.
9. Перелічіть вимоги до раціональної організації виробничих приміщень.
10. Перелічіть умови організації робочих місць.

Лекція № 5

Тема: Організація постачання закладів ресторанного господарства

План

1. Основні завдання організації постачання закладів ресторанного господарства сировиною, товарами, н/ф, засобами матеріально-технічного призначення.
2. Джерела постачання та договірні відносини з постачальниками.
3. Класифікація постачальників сировини і продовольчих товарів.
4. Організація роботи служби постачання.
5. Організація приймання товарів за кількістю і якістю.
6. Характеристика системи матеріально-технічного забезпечення.

Сучасні вимоги до організації постачання продуктами та матеріально-технічними засобами

Раціональна організація постачання підприємств ресторанного господарства сировиною, напівфабрикатами, продуктами і матеріально-технічними засобами є найважливішою передумовою ефективною і ритмічною роботи виробництва, що дозволяє більш повно задовольняти споживчий попит, сприяє прискоренню оборотності коштів, зниженню витрат і підвищенню рентабельності.

Сьогодні навколо великих міст організовані і працюють спеціалізовані господарства з виробництва овочів, фруктів, ягід, теплично-парникові комбінати; функціонує мережа м'ясо-, молочно- і рибопереробних підприємств. Немає проблем з постачаннями гречки, рису, проса, бобів, кукурудзи.

Достатньо ефективно працюють консервні заводи, що поряд з імпортними постачаннями забезпечують підприємства ресторанного господарства широким асортиментом нових продуктів харчування, замороженими кулінарними виробами, найрізноманітнішою консервною продукцією.

До організації продовольчого постачання підприємств ресторанного господарства висуваються такі вимоги: забезпечення широкого асортименту

товарів в достатній кількості і належної якості протягом року; своєчасність і

ритмічність завезення товарів при дотриманні графіка завезення; скорочення

ланцюга просування товарів; оптимальний вибір постачальників і своєчасне

укладання з ними договорів на поставку товарів.

Розрізняють такі види постачання підприємств ресторанного господарства: продовольче і матеріально-технічне.

Правильна організація продовольчого постачання – найважливіша умова задоволення попиту населення на продукцію ресторанного господарства. Нормальна робота підприємств потребує безперебійного постачання матеріально-технічними засобами, устаткуванням, інвентарем, спецодягом, столовим посудом та ін. Від цього залежить виконання виробничої програми підприємства, якість блюд, культура обслуговування споживачів.

Джерела постачання та постачальники продуктів

Для ефективною та ритмічною роботи підприємства необхідно організувати завезення товарів з різних джерел. Основними є підприємства-виробники.

Підприємства-виробники продовольчих товарів різних форм власності: державні підприємства харчової промисловості, акціонерні товариства, об'єднання, приватні фірми, які виготовляють продукти харчування. Великий

внесок в організацію продуктового постачання вносять виробники сільськогосподарської продукції: колишні колгоспи, багато з яких перетворилися в акціонерні товариства; фермерські господарства, приватні, які пропонують надлишки своєї продукції. Підприємства ресторанного господарства можуть закуповувати продукти на ринках, оптових ринках, у магазинах, у приватних осіб. У сезон дозрівання овочів, фруктів багато підприємств для розширення асортименту своєї продукції займаються самозаготівлянням (солінням, квашенням, консервацією і т. ін.).

Багато видів продуктів надходять на підприємства через посередників - оптові фірми:

– оптові фірми і холодильники, які забезпечують м'ясом, маслом, рибними і

гастрономічними продуктами;

– оптові фірми, які забезпечують бакалійною продукцією;

– оптові плодоовочеві склади.

Необхідність в послугах посередників виникає в тих випадках, коли необхідне накопичення продуктів і підприємство має умови, необхідні для зберігання. В цих випадках посередник повинен взяти на себе функції, пов'язані з просуванням товару від виробника до споживача.

Оптові фірми закуповують товари у підприємств-виробників Для подальшого їх продажу роздрібним торговим підприємствам та підприємствам ресторанного господарства.

Вихідні склади розміщуються безпосередньо при великих промислових підприємствах (головна їх функція – організація просування товару від пунктів виробництва до пунктів споживання. Вони організують оптовий продаж товарів великими партіями оптовим і роздрібним підприємствам.

Торгово-закупівельні фірми розташовуються в районах, де є багато підприємств-виробників, накопичуються товари для продажу їх в місцях споживання.

Торгові склади знаходяться в місцях споживання. Вони закуповують товари у виробників, вихідних і торгово-закупівельних фірм та інших посередників і продають їх роздрібним підприємствам та підприємствам ресторанного господарства.

Посередниками між виробником і споживачем можуть бути брокери, торгові агенти.

Діяльність посередників відрізняється від функцій оптових фірм:

- вони не беруть на себе право власності на товар;
- виконують обмежену кількість функцій.

Головна їхня функція – сприяння купівлі- продажу. За свої послуги вони одержують комісійну винагороду; основне завдання – знайти покупця і

продавця, звести їх, допомогти домовитися про умови купівлі- продажу та

поставки.

При організації постачання слід враховувати і собівартість страв, що випускаються; придбання дорожчої сировини завжди має бути виправдане

випуском продукції високої якості та попитом. Деякі підприємства організують виробництво картопляної муки, квасу, патоки, цукатів та ін. за рахунок використання харчових відходів. В період дозрівання і збору плодів, овочів, грибів, ягід вони створюють запаси солоних, маринованих, сушених, квашених і консервованих продуктів, що дозволяє протягом всього року різноманітити меню.

При постачанні через торгові організації підприємства ресторанного

господарства своєчасно укладають договори. Кількість необхідних продовольчих товарів визначається на основі даних про їх фактичне використання за попередній період з урахуванням змін, передбачених товарообігом і виробничою програмою в запланованому періоді. У всіх випадках при визначенні асортименту товарів враховують сезонність, особливості попиту і обслуговування споживачів.

Організація постачання. Вибір постачальника

На великих фірмах та підприємствах ресторанного господарства, незалежно від виду власності, створюються відділи постачання, на невеликих

підприємствах призначається працівник, відповідальний за організацію постачання. Відділ постачання, як правило, працює самостійно, виконуючи

певні функції. При логічному підході до роботи підприємства служба постачання є елементом системи, яка забезпечує проходження матеріального

потоків в ланцюзі постачання: виробництво – збут.

Логістика – це планування, організація і контроль всіх видів діяльності з переміщення матеріального потоку від пункту закупівлі сировини до пункту кінцевого споживача. Забезпечення високого ступеня узгодженості дій з управління матеріальними потоками між службою постачання і службами виробництва і збуту є завданням логічної організації підприємства в цілому.

Для забезпечення підприємства продовольчими продуктами необхідно вирішити такі завдання:

- що закупити;
- скільки закупити;
- у кого закупити;
- на яких умовах закупити. Крім того, необхідно:
- укласти договір;
- проконтролювати його виконання;
- організувати доставку;
- організувати складування і зберігання.

На підприємствах ресторанного господарства повинен формуватися список потенційних постачальників, який постійно обновлюється та доповнюється. Цей перелік аналізується на підставі спеціальних критеріїв. Часто при виборі постачальників обмежуються ціною і якістю продукції, а також надійністю постачання.

До інших критеріїв, які беруть до уваги при виборі постачальника, відносять наступні:

- віддаленість постачальника від споживача;
- терміни виконання замовлень;
- організацію управління якістю у постачальника;
- фінансове становище постачальника, його кредитоспроможність та ін.

Кожне підприємство повинне підвищувати ефективність руху товару (рух матеріального потоку).

Рух товару – транспортування товарів від місця їх виробництва до місця споживання.

Основні принципи руху товару:

- оптимальний ланцюг руху товару;
- ефективність використання транспортних засобів;
- ефективність використання торговельно-технологічного устаткування;
- скорочення кількості операцій з товаром.

Форми і способи руху товару.

Існує таке поняття, як складський ланцюг, тобто через скільки складів проходить товар на шляху його руху від виробництва до споживача. Наприклад: товар зі складу виробника транспортується на склади вихідних

фірм, потім на торговельно-закупівельні фірми, а далі товар транспортується на склади торгових фірм та склади споживача. При такій схемі товар проходить не менше чотири склади, що може призвести до погіршення якості товару. Така форма постачання називається складською. При ній забезпечується краща комплектність сировини та товарів.

Транзитна форма постачання передбачає прямі зв'язки постачальник-підприємство, минаючи проміжні оптові фірми.

Для швидкопсувних, а також великих за обсягом товарів (борошно, цукор, макаронні вироби і т. д.) використовується транзитна форма, для не

Швидкопсувних – складська, а в більшості випадків застосовується змішана

форма постачання.

Доставка продуктів здійснюється централізованим і децентралізованим способами.

Централізована доставка товарів на підприємства здійснюється силами і засобами постачальників. При централізованій доставці підприємство звільняється від необхідності мати свій транспорт.

При децентралізованій доставці вивезення товарів від постачальників забезпечує безпосередньо саме підприємство, використовуючи власний транспорт.

Зі способами доставки тісно пов'язані і маршрути завезення продуктів.

При децентралізованій доставці продукти доставляються на підприємство тільки лінійними (маятниковими) маршрутами, а при централізованій – переважно кільцевими маршрутами, тобто на одній машині товар доставляється на декілька підприємств відповідно до графіка і розробленого маршруту. Для великих підприємств при цьому застосовуються маятникові рейси. Кільцевий маршрут дозволяє більш повно використовувати вантажопідйомність транспорту, скоротити транспортні витрати, прискорити повернення тари.

Важливу роль в просуванні товару виконує транспорт. Транспортні організації в процесі пересування товарів повинні забезпечити:

- збереження вантажу при транспортуванні;
- своєчасну доставку;
- дотримання правил завантаження і транспортування;
- ефективне використання транспортних засобів.

Для перевезення продовольчих товарів використовується спеціалізований транспорт, що має маркіровку «Продукти». Кузови таких машин зсередини оббиваються оцинкованим залізом або листовим алюмінієм. На кожну машину, призначену для перевезення продуктів, має бути санітарний паспорт, виданий установами санітарно-епідеміологічної служби. Особливо швидкопсувні продукти перевозять ізотермічним транспортом і тим, що має камери охолодження.

Організація приймання продовольчих товарів.

Приймання товарів на підприємствах ресторанного господарства є важливою складовою технологічного процесу. Його проводять в два етапи .

Продукти одержують відповідно до замовленої кількості і якості.

Перший етап – попередній. Приймання продукції по кількості проводиться за товарно-транспортними накладними, рахунками-фактурами, шляхом перерахування тарних місць, зважування і т. ін. Якщо товар надійшов у справній тарі, окрім перевірки ваги бруто підприємство має право зажадати розкриття тари і перевірки ваги нетто.

Другий етап – остаточне приймання. Маса нетто і кількість товарних

одиниць перевіряються одночасно з розкриттям тари, але не пізніше 10 днів, а швидкопсувної продукції – не пізніше 24 год. з моменту приймання товару.

Одночасно перевіряється маса тари. За неможливості зважити продукцію без

тари (солоні огірки, квашена капуста в бочках) маса нетто визначається як різниця між вагою брутто і тари. У разі розбіжності фактичної ваги тари результати перевірки оформляються актом, який має бути складений не пізніше 10 днів після її звільнення. На кожному тарному місці (ящику, флязі, коробці) має бути маркувальний ярлик із зазначенням дати, часу виготовлення і кінцевого терміну реалізації. При виявленні недостачі складається односторонній акт. Цей товар зберігається окремо викликається постачальник по швидкопсувних товарах негайно після виявлення недостачі. По інших – не пізніше 24 годин – не пізніше 24 годин. Постачальник по швидкопсувних товарах зобов'язаний з'явитися протягом чотирьох годин після виклику, по інших – не пізніше наступного дня. Після завершення остаточного приймання складається акт в трьох екземплярах.

Одночасно з прийманням товарів по кількості товар приймається також за якістю. Термін перевірки якості для швидкопсувних товарів – 24 год., для нешвидкопсувних – 10 днів.

Приймання товарів за якістю проводиться за органолептичними показниками (за виглядом, кольором, запахом, смаком). При цьому перевіряють відповідність стандартам, ТУ. До транспортних документів додаються сертифікати, посвідчення якості, де вказується дата виготовлення, термін реалізації, назва фірми; гігієнічні сертифікати (із зазначенням допустимих і фактичних рівнів важких металів).

Відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» і санітарних норм та правил товар повинен бути безпечним для здоров'я споживачів.

Забороняється приймати:

– м'ясо всіх видів сільськогосподарських тварин без клейма та ветеринарного

свідоцтва;

– сільськогосподарської птиці та яєць без ветеринарного свідоцтва, а також з

неблагополучних по сальмонельозу господарств;

- консерви з порушенням герметичності, бомбажем;
- овочі і плоди з ознаками гниття;
- гриби солоні, мариновані, сушені без документа про якість;
- продукцію рослинництва без якісного посвідчення.

У разі виявлення невідповідності якості складається акт у присутності постачальника про кількість недоброякісної продукції. Для забезпечення безперебійної роботи виробництв по реалізації продукції в достатньому асортименті з урахуванням попиту споживачів необхідні товарні запаси.

Товарні запаси мають бути мінімальними, але достатніми для ритмічної роботи підприємства. Для підприємств ресторанного господарства

рекомендуються такі норми товарних запасів за нормальних умов зберігання:

- нешвидкопсувні продукти (борошно, цукор, крупа) – 8 – 10 днів;
- швидкопсувні продукти (м'ясо, риба, птиця та ін.) – 2– 5 днів;
- запаси хліба, молока не повинні перевищувати одноденну реалізацію.

Наднормативні запаси збільшують втрати при зберіганні, уповільнюють оборотність товарів, ускладнюють облік, при цьому погіршуються умови зберігання.

Сезонне зниження цін має місце в період збору урожаю і дозволяє підприємству придбавати продукти за нижчими цінами і в більшій кількості,

що сприяє кращому задоволенню попиту споживачів і збільшенню прибутку.

Постачальники прагнуть знайти партнерів по ресторанному бізнесу, через яких їхній товар виходить на споживача. Для цього вони беруть участь в різних заходах, організовуваних в ресторанах, кафе, барах, дегустаціях страв і напоїв.

Для презентації нового товару фірми-постачальники організовують в ресторанах промоушен-акції. Такі заходи дають можливість працівникам ре-

сторану і постійним споживачам і оцінити новий продукт, напій, а постачальнику – розширити ринок збуту нової продукції.

Організація матеріально-технічного постачання

підприємств ресторанного господарства

Постачання устаткуванням, меблями, кухонним і столовим посудом, виробничим і торговим інвентарем, санспецодягом, столовою білизною є одним з найважливіших завдань будь-якого підприємства.

В умовах ринкової економіки і конкуренції централізоване постачання підприємств ресторанного господарства матеріально-технічними засобами

розпалося. Через відділи постачання або окремих відповідальних працівників

рони самостійно шукають постачальників, укладають договори на поставку

матеріальних засобів, без яких неможлива робота підприємств.

До організації матеріально-технічного постачання висуваються такі самі вимоги, як і до продовольчого.

До основних критеріїв, за якими ресторатор обирає постачальника, належать:

- сервісне обслуговування устаткування;
- ціна устаткування;
- гарантійне обслуговування;
- терміни доставки устаткування і умови оплати.

Сервісне обслуговування – один з основних критеріїв, за яким ресторатор обирає постачальника. Сервіс поділяють на передпродажний і післяпродажний, а останній – на гарантійний і післягарантійний.

Передпродажний сервіс полягає в тому, що працівники фірми-постачальника після прибуття товару до місць продажу проводять монтаж

устаткування, регулюють його, приводять до робочого стану, усувають можливі неполадки.

Післяпродажний гарантійний сервіс включає весь комплекс послуг, здійснюваний фірмою-постачальником, як правило, безкоштовно: проведення періодичних профілактичних оглядів устаткування, гарантійний ремонт.

Післягарантійний сервіс здійснюється за угодою між фірмою-постачальником і покупцем і може охоплювати весь термін експлуатації товару у споживача.

Ціна – це другий критерій, за яким ресторатор обирає постачальника устаткування. Але ресторатора цікавить не ціна сама по собі, а її відповідність якості устаткування і сервісному обслуговуванню.

Третій критерій, – це гарантійне обслуговування устаткування. Ресторатор віддає перевагу фірмі-постачальнику, яка гарантує не тільки роботу, а й ремонт устаткування, наявність запасних частин і т. д.

Терміни доставки устаткування та умови оплати регламентуються договором постачання.

При прийманні устаткування, що надійшло в тарі, перевіряється цілісність упаковки, відповідність технічним умовам, супровідним документам, що засвідчують якість і комплектність (технічний паспорт). За наявності будь-яких дефектів чи відхилень складається акт. Порядок складання акту (терміни, склад комісії та ін.) визначається договором постачання. На підставі актів пред'являються претензії до постачальників. Вимоги до вибору постачальників залишаються такими ж, як і при продовольчому постачанні, тобто рекомендується систематично вивчати потенційних постачальників, складати їх список, аналізувати за спеціальними критеріями. Головне, щоб поставки були якісні, своєчасні і надійні.

Підприємство ресторанного господарства може безпосередньо укласти договір з виробниками або використати послуги оптових ярмарків, центрів аукціонної торгівлі; можна закупити товар у торговій і збутовій мережі; в багатьох містах створюються сервісні центри, які допомагають в постачанні столовими меблями, посудом, білизною, всім, що необхідно для організації

обслуговування на високому рівні. Невеликі підприємства можуть скористатися послугами дрібнооптових магазинів.

Фірми-постачальники беруть участь у професійних виставках, демонструючи свій товар і надаючи його учасникам конкурсу, організованого в рамках проведення виставки (устаткування, посуд, формений одяг, аксесуари, продукти, напої).

Ресторани і постачальники, проводячи спільні маркетингові та рекламні кампанії, використовують виготовлені на замовлення сувеніри і подарунки з фірмовим знаком (ручки, сірники, запальнички, проспекти, пакувальні матеріали – сумки, пакети, рекламні ролики, відео-, аудіокасети), які

реалізуватимуться або безкоштовно роздаватимуться на виставках, презентаціях, у вестибюлях ресторанів.

Більш ефективною і організованою є ярмаркова форма закупівлі. Вона має ряд переваг: у покупців з'являється можливість ознайомитися з реальними зразками товарів, пропонує поставачальниками, переглянути демонстрацію моделей, модифікацій, перевірити їх у дії, отримати потрібну комерційну інформацію і консультацію; окрім того, швидшають терміни укладання договорів, оперативно розглядаються замовлення покупця на поставку товарів, знаходиться взаємовигідне рішення.

Аукціонна торгівля – спосіб реалізації товару, при якому продавець, бажаючи отримати максимальний прибуток, використовує конкуренцію декількох або багатьох покупців, присутніх при продажу. Товар переходить у

власність того покупця, який запропонує найвищу ціну.

Фірми-постачальники надають ресторанам, барам товари виробничого призначення в кредит. Підприємства ресторанного господарства мають потребу, як правило, в довгострокових кредитах. Ці проблеми можуть бути

вирішені за допомогою широкого застосування в світовій практиці лізингу як

способу виробничого інвестування.

Лізинг – надання в оренду фірмами-постачальниками і заводами, які

виготовляють устаткування, транспортних засобів без передання права власності. Залежно від терміну оренди розрізняють три види лізингу: короткостроковий (на термін від години До місяця) – транспортні засоби, приміщення; середньостроковий – устаткування здається в оренду на термін

від одного місяця до одного року. Власне лізингом вважається здача устатку-

вання в оренду на термін понад один рік.

Кількість матеріальних засобів розраховується на основі норм витрати, оснащення, експлуатаційних норм. Норми встановлюються для визначення

потреби в предметах одноразового використання. Наприклад, одноразовий

посуд та інші матеріали, повністю використані в процесі торгово-виробничої

діяльності

Норми оснащення встановлюються для визначення потреби в предметах багаторазового використання.

Кількість необхідного устаткування для нових підприємств і переобладнаних при реконструкції визначається нормами оснащення торгово-технологічним та холодильним устаткуванням і розраховується за «Рекомендованими нормами технічного оснащення закладів ресторанного господарства» від 3 січня 2003 р., затвердженими наказом Міністерства економіки України № 2. Норми оснащення устаткуванням залежать від типу підприємства, його потужності.

Потреба в столовому посуді, столових приборах, меблях і кухонному інвентарі розраховується за «Нормами оснащення підприємств ресторанного господарства посудом, столовими приборами, меблями і кухонним інвентарем» від 9 лютого 1973 року, затвердженими Міністерством торгівлі СРСР від 1 січня 1987 року. Наприклад, в розділі «Норми оснащення фарфоро-фаянсовим, скляним і металевим посудом, столовими приборами» наводиться весь перелік асортименту посуду і приборів, який має бути на підприємствах залежно від його типу, і для кожного виду посуду пропонується норма на одне посадочне місце. Щоб визначити потребу в столовому посуді і приборах, норму по кожному виду множать на кількість місць в торговому залі. Норми складені з розрахунки 3 – 3,5 комплекту на одне місце в залі, що передбачається як заповнення убутку при експлуатації.

Кількість і номенклатуру кухонного інвентаря визначають залежно від типу підприємства і кількості посадочних місць.

Питання для самопідготовки:

1. Які існують форми постачання в практиці роботи закладів ресторанного господарства?

2. У чому полягає транзитна і складська форми постачання і які товари вимагають застосування даних форм постачання до закладів ресторанного господарства?

3. Які існують способи доставки сировини та продовольчих товарів до закладів ресторанного господарства?
4. У чому полягає централізований та децентралізований способи доставки продовольчих товарів?
5. Вимоги до транспортування харчових продуктів.
6. Як розраховується добова потреба закладів у сировині і продовольчих товарах, річна потреба закладу ресторанного господарства в столовому посуді та наборах?
7. Правила приймання товарів за кількістю та якістю.
8. Перелічіть фактори впливу на потребу закладів ресторанного господарства у предметах матеріально-технічного оснащення.

Лекція № 7

Тема: Організація роботи складського, тарного й транспортного господарства

План

1. Функції і призначення складського господарства.
2. Види і структура складських приміщень.
3. Організація роботи складського господарства.
4. Склад тарного господарства і класифікація тари.

Складські приміщення підприємств ресторанного господарства служать для приймання продуктів, що надходять від постачальників, сировини і напівфабрикатів, їх короткострокового зберігання і відпуску. Склади можуть розміщуватися в окремих приміщеннях, а також на перших, у цокольних і підвальних поверхах. Вони повинні мати зручний зв'язок з виробничими приміщеннями. Компонування складських приміщень здійснюється в напрямку руху сировини і продуктів при забезпеченні найбільш раціонального виконання складських операцій та вантажно-розвантажувальних робіт.

Великі фірми (акціонерні товариства), які поєднують кілька підприємств, як правило, мають центральні склади, звідки продукція надходить на склади підприємств ресторанного господарства, що входять до цих об'єднань. Такий склад може призначатися для зберігання товарів однієї фірми (склад індивідуального користування), а може на умовах лізингу здаватися в оренду фізичним чи юридичним особам (склад колективного користування). Склади можуть бути цеховими, при якому вони зазвичай і розміщуються (склади добового запасу продуктів, кондитерського цеху). Сукупність робіт, виконуваних на різних складах, приблизно однакова. Будь-який склад обробляє щонайменше три види матеріальних потоків: вхідний, вихідний і внутрішній.

Наявність вхідного потоку означає необхідність розвантаження транспорту, перевірки кількості і якості вантажу, що надійшов. Вихідний потік обумовлює необхідність навантаження на транспорт або відпуску на виробництво, внутрішній – необхідність переміщення вантажу усередині складу.

У цілому комплекс складських операцій — це певна послідовність:

- розвантаження транспорту;
- приймання товарів;
- розміщення на зберігання;
- відпуск товарів з місць зберігання;
- внутрішньоскладське переміщення вантажів.

Склад складських приміщень залежно від потужності підприємств, їх оснащення

Склад і площі складських приміщень для різних типів підприємств ресторанного господарства встановлюються за Будівельними нормами і правилами проектування цих підприємств залежно від їх типу і потужності.

Розрахунок площі складських приміщень можна робити за нормою навантаження на 1 м² площі підлоги і коефіцієнтом використання її за формулою для спеціалізованого складу.

Норма завантаження (кг/м²) для окремих продуктів така:

м'ясо, м'ясопродукти, риба – 150–200;

напівфабрикати м'ясні і рибні – 100;

гастрономічні товари, жири, яйця, молочні продукти – 200–250;

напої, вино, пиво, вода, картопля – 400 – 500;

зелень, фрукти, ягоди свіжі, цибуля – 250 – 300;

коренеплоди, капуста свіжа, сухофрукти, макаронні і кондитерські вироби

– 300;

борошно, крупи, цукор – 500 – 600.

Норми встановлюють з урахуванням прийнятих правил розміщення товарів, при дотриманні яких забезпечується зберігання фізико-хімічних властивостей продуктів.

Норма завантаження залежить від способу укладання. Укладання дозволяє більш раціонально використовувати площу і кубатуру складських приміщень.

При визначенні площі обслуговування або коефіцієнта на проходи, проїзди і т. ін. враховують, що ширина транспортного (повного) проходу або проїзду при використанні електро- чи автотранспорту повинна бути достатньою для виконання маневрів при русі. Прогоди між стелажми і штабелями при використанні візків передбачаються не менше 1–1,2 м і без візків 0,6–1 м.

За санітарними нормами у складах не можна розміщувати товари поблизу водопровідних труб, опалювальних і охолоджувальних приладів, відстань від стін і підлоги має бути не менше 20 см. Усе це необхідно враховувати, щоб запобігти забрудненню продуктів, їх псуванню і забезпечити в складах нормальну циркуляцію повітря. Підлога в складах і прилеглих до них коридорах має бути міцною, розрахованою на значне навантаження і механічний вплив, гладенькою, без вибоїн і тріщин, не слизькою і зручною для прибирання.

Обладнання складів має забезпечити:

– повну кількісну і якісну схоронність матеріальних цінностей;

– належний режим зберігання;

– раціональну організацію виконання складських операцій;

– нормальні умови праці.

Для зберігання швидкопсувних продуктів (м'яса, риби, молочних продуктів, жирів і гастрономічних продуктів) на підприємствах обладнуються охолоджувальні камери. Кількість складських приміщень залежить від потужності підприємства. На невеликих підприємствах ресторанного господарства планується не менше двох камер: одна – загальна

охолоджувальна камера для короткочасного зберігання м'ясних, рибних напівфабрикатів, кисломолочної продукції, гастрономічних продуктів та ін.;

інша – неохолоджувальна для нешвидкопсувних продуктів. На середніх підприємствах має бути не менше чотирьох камер: дві камери охолоджувальні (м'ясо-рибна, для молочних, жирових продуктів та ін.), камера для сухих продуктів і овочева. На великих підприємствах на 150 місць і більше передбачається роздільне зберігання м'яса, риби, молочних і гастрономічних продуктів. Якщо підприємство має ліцензію на реалізацію винно-горілчаних виробів, вони повинні зберігатися в окремій камері. На підприємствах передбачаються приміщення для зберігання білизни, інвентаря, тари. Для забезпечення нормальних умов роботи при прийманні товарів, оформленні транспортних і супровідних документів у кількох складських приміщеннях обладнуються спеціальне приміщення для приймання сировини і продуктів.

Для зберігання напівфабрикатів і готових кулінарних виробів, які реалізуються іншим їдальням, кафе, закусочним на великих підприємствах, крім потужного холодильного господарства, створюють експедиції, до складу яких входять камери і склади, які оснащуються холодильним устаткуванням, стелажми, необхідним інвентарем і т. д., а також приміщення для миття і сушіння експедиційної тари.

На підприємствах середньої потужності продукцію власним підрозділам, буфетам відпускають безпосередньо з цехів, де вона виготовляється. Кількість складів та їх площі на доготовочних підприємствах значно скорочуються, тому що напівфабрикати надходять в основному відразу ж у виробництво.

Зазвичай склади розміщують на одному поверсі з виробничими цехами, іноді для їх організації використовують підвальні і напівпідвальні приміщення. В одноповерховому приміщенні без підвалу овочевий (м'ясний) склад доцільно розташовувати поряд з овочевим (м'ясним) цехом, білизняну – поряд з гардеробною для персоналу і т. д. У багатопверховому будинку сировинні

склади розміщують під відповідними цехами, зв'язавши їх підйомно-транспортними механізмами.

Складські приміщення повинні розміщуватися компактно, мати зручний зв'язок з виробничими цехами. Завантажувальні майданчики розміщують з боку господарського двору, забезпечуючи зручний під'їзд транспорту.

Оснащення складських приміщень залежить від типу і потужності підприємства, нормативів товарних запасів. До обладнання складських приміщень належать стелажі і підтоварники для розміщення і зберігання продуктів, у м'ясних камерах – підвісні гаки, ваговимірне, підйомно-транспортне і холодильне обладнання.

Складські приміщення мають бути оснащені необхідним інвентарем, інструментом для приймання сировини, її зберігання і відпуску.

Це різний інвентар для зберігання і транспортування) продуктів, інвентар для

розкриття тари, транспортні засоби для складських приміщень – вантажні візки і т. ін.

Висота приміщень має бути не меншою 3,5 м, у підвальних приміщеннях і охолоджувальних камерах допускається 2,4–2,8 м. Стіни і стеля складів повинні бути гладенькими, легко очищуватися від пилу. Ширина дверей обирається залежно від характеру переміщуваних вантажів і використовуваних транспортних засобів. Пороги біля складських дверей не передбачені. Щоб не псувати стіни під час перевезення продуктів на вантажних візках, уздовж стін на відстані 15–20 см прикріплюють металеві обмежувачі.

У неохолоджуваних приміщеннях використовують природне і Штучне освітлення. Вікна розміщують уздовж стін, звернених на північ, краще на рівні 1,8 – 2 м від підлоги, що дозволяє розміщувати стелажі уздовж стін, не

знижуючи освітленості приміщення. В устаткуванні охолоджувальних складських приміщень (камер) є свої особливості. Вони, як правило, об'єднуються у єдиний блок. Підлога, стіни, стеля ізолюються, за винятком

перегородок між камерами, якщо різниця температур там не перевищує 4°C.

Усі камери повинні мати вихід у тепловий шлюз (тамбур або загальний коридор шириною не менше 1,4 м). Камери і виходи з теплового шлюзу оснащуються ізоляційними дверима з притискними затворами, причому двері і камери повинні відкриватися тільки у бік тамбура і коридора. Поверхню стін у камерах облицьовують плиткою світлих тонів, стелю білять. Підлогу роблять водонепроникною.

В охолоджувальних камерах прийнято тільки штучне освітлення. Найбільш раціональними для цих приміщень є напівгерметичні світильники прямого світла. З холодильного обладнання найчастіше використовують різні фреонові холодильні установки.

Холодильні агрегати встановлюють у спеціальному приміщенні. Воно повинно бути сухим, добре провітрюваним і мати, крім основного, аварійне

освітлення. Трубопроводи з холодоносіями, що проходять поза камерами, добре ізолюють. У холодильних камерах використовують самостійну приточно-витяжну вентиляцію, а також окрему вентиляцію для рибних камер, щоб запах риби не поширювався в інші приміщення.

Не допускається, щоб усередині камер проходили водопровідні, каналізаційні, газові труби, повітроводи загальної вентиляції і труби опалювальної системи.

При організації складів необхідно передбачити спеціальні панелі, що перешкоджають проникненню гризунів. З цією ж метою отвори повітроводів

закривають металевою сіткою. Пожежна сигналізація і протипожежне обслуговування складів є загальною для підприємства системою захисту від вогню. Для зв'язку складів з цехами і буфетами доцільно використовувати внутрішні телефони.

Усі склади обладнуються і пристосовуються для зберігання певних видів продуктів. У кожному створюють і постійно підтримують необхідні умови.

Режим зберігання продуктів (температура, вологість повітря, кратність його обміну, інтенсивність вентиляції), спосіб укладання, терміни зберігання,

допустиме товарне сусідство повинні відповідати властивостям продуктів. Крім вибору режиму зберігання, враховують і специфічні особливості кожного виду товару: гігроскопічність, сприйняття запахів, можливість усихання, прогіркнення або проростання під впливом світла, тепла і т. д. Щоб забезпечити якість продуктів, працівники складів зобов'язані враховувати ці фактори. Наприклад, при підвищеній вологості повітря сирі будуть пліснявіти, а борошно, сіль і крупа — зволожуватися. При одночасному зберігання хліба і цукру цукор відволожується, зниження вологості призводить до усихання м'ясних, рибних і деяких інших продуктів, а підвищення температури — до їх швидкого псування. Не можна допускати

одночасного зберігання риби, оселедця та інших товарів, що мають сильний

запах, з молочними продуктами, фруктами, чаєм, тому що останні легко сприймають сторонні запахи.

Залежно від призначення складів і правил зберігання товарів (у промисловій тарі, розпакованому вигляді, навалом і т. д.) підбирають необхідне складське обладнання. Місця зберігання оснащують стелажми, шафами, ящиками, бункерами, засіками, підтоварниками, вагами і т. ін. Кожній групі, виду і сорту продуктів слід відводити суворо визначене місце.

При розміщенні продуктів їх треба укладати так, щоб до них зручно було підійти.

Санітарними правилами забороняється одночасне зберігання сировини і готових виробів, доброякісних продуктів з товарами, які викликає сумнів. Не можна зберігати разом з продуктами інвентар і тару.

Для підвищення продуктивності праці, скорочення потреби в робочій силі, полегшення роботи комірників і прискорення розвантаження і приймання, відпуску і навантаження продуктів використовують різні вантажно-розвантажувальні механізми: блоки, тельфери, лебідки, підйомники, похилі спуски, транспортери, монорейки, домкратні та інші візки, пересувні стелажі, трампліни до вагів, спеціальних конструкцій ящики і стелажі, електрокари, автотранспортери. При розміщенні складів у підвальних приміщеннях встановлюють ліфти, підйомники, лоткові спуски.

На складах необхідно підтримувати чистоту, регулярно прибирати приміщення і протирати стіни, мити підлогу і дезінфікувати обладнання.

Санітарно-гігієнічні вимоги до складських приміщень:

— для дотримання санітарних правил стіни в складських приміщеннях повинні бути захищені від проникнення гризунів і пофарбовані олійною фарбою, а стіни охолоджувальних камер облицьовані кахельною плиткою для систематичного вологого прибирання;

— світлення в овочевих складах і охолоджувальних камерах має бути тільки

штучним, в інших складських приміщеннях, крім штучного, може бути і природне; коефіцієнт природного освітлення 1:15 (співвідношення площі вікон та підлоги), норма штучного освітлення — 20 Вт на 1 м²;

– вентиляція в складських приміщеннях повинна бути природною і механічною (витяжною);

– підлога повинна забезпечувати безпечне і зручне пересування вантажів, людей і транспортних засобів;

– ширина коридорів складів – 1,3–1,8 м, при застосуванні візків – 2,7 м.

Організація зберігання продуктів. Режим і способи

зберігання

При зберіганні сировини і продуктів мають дотримуватися вимоги санітарних норм відповідно до СанПІН 42-123-4117-86 «Умови, терміни зберігання особливо швидкопсувних продуктів». Відповідальність за дотримання і контроль санітарних правил несуть керівники підприємств, які

виробляють і транспортують швидкопсувні продукти, підприємства ресторанного господарства і торгівлі. Контроль за дотриманням санітарних

правил покладається на органи санепідслужби.

Велике значення має правильне розміщення товарів з урахуванням максимального використання площі складів, можливості застосування механізмів, забезпечення безпеки роботи персоналу, оперативного обліку товарно-матеріальних цінностей.

Для запобігання втрат і псування необхідно забезпечити в складських

приміщеннях оптимальний режим зберігання товарів відповідно до їхніх фізико-хімічних властивостей. Режим зберігання передбачає певну температуру, швидкість руху повітря, відносну вологість. Варто суворо слідкувати за дотриманням термінів реалізації продуктів, особливо швидкопсувних. Так, крупнокускові напівфабрикати з м'яса зберігаються 48

год. при температурі 2–6°C, порціонні без панірування напівфабрикати - 36

год.; порціонні паніровані напівфабрикати – 24 год.; напівфабрикати м'ясні

січені – 12 год.; риба всіх найменувань – 48 год. при температурі 0–2°C; риба заморожена – 24 год. при тій же температурі; молочнокисла продукція зберігається не більше 36 год. при температурі 2–6°C.

Існує кілька способів зберігання й укладання сировини та продуктів.

Стелажний – продукція зберігається на полках, стелажах, у шафах; при цьому способі вона захищена від відсирівання, тому що здійснюється доступ повітря до нижніх шарів. Так зберігають масло, сир, хліб, вина в пляшках (у горизонтальному положенні для змочування пробок).

Штабельний – продукція зберігається на підтоварниках; так зберігають продукти в тарі, яку можна складати в стійкий штабель висотою не більше 2 м; мішки з цукром та борошном укладають пліском, висотою не більше 6 мішків.

Ящиковий – у ящиках зберігають плоди, овочі, яйця та ін.

Насипний – продукти зберігають навалом – у засіках, ящиках, контейнерах, бункерах без тари, причому з боку стін і підлоги залишають простір 10 – 20 см для вільного доступу повітря; так зберігають картоплю (висота не більше 1,5 м), коренеплоди (0,5 м), цибулю (0,3 м).

Підвісний – застосовується для зберігання сировини і продуктів у підвішеному стані, наприклад копченості, ковбасні вироби. М'ясо тушами, напівтушами, четвертинами зберігають підвісним способом на луджених гаках, без зіткнення туш одна з одною та зі стінами.

Для забезпечення правильного режиму зберігання забороняється тримати харчові продукти поза складськими приміщеннями (у коридорах, на

розвантажувальному майданчику і т. ін.); готові вироби, гастрономічні продукти — одночасно з сирими; товари, що легко поглинають запахи (яйця, молочні продукти, хліб, чай і т. д.), – з гостропахнучими (риба, оселедець та

ін.); продукти – з тарою, що звільнилася.

Порушення в відпуску товарів може призвести до товарних втрат. Вони поділяються на два види: нормовані і ненормовані.

Нормовані втрати перебувають в межах природного збитку (усушування, вивітрювання, розтрушування, розпилювання, розливання). Природний збиток відбувається в результаті змін фізико-хімічних властивостей продуктів при зберіганні. Норми його встановлюються на всі види продуктів. Він збиток списується під час інвентаризації, якщо на складі виявлена недостача. Розрахунки по природному збитку складає бухгалтерія і затверджує директор підприємства.

До ненормованих втрат належать бій, псування продуктів. Ці втрати

виникають внаслідок незадовільних умов перевезення і зберігання продуктів, а також безгосподарності працівників. Втрати від бою і псування продуктів

оформляються актом не пізніше наступного дня після їх встановлення. Вартість зіпсованих продуктів стягується з винних осіб.

Відпуск продуктів. Відпускають продукти за встановленим адміністрацією підприємства графіком. Підставою є вимога (заявка) завідувача виробництва. Ця вимога має бути затверджена директором підприємства. Перехідні залишки продуктів на кухні не повинні перевищувати півтораденну потребу.

Підставою для відпуску товарів у буфети є накладна, підписана директором і бухгалтером підприємства. Комірник повинен дотримуватися черговості відпуску продуктів, тобто відпускати отримані продукти тільки після реалізації партії, яка надійшла раніше.

Перед відпуском продуктів комірник зобов'язаний перевірити й упорядкувати ваги, а також стан тари, в яку будуть відпускатися продукти.

Матеріально відповідальні працівники при одержанні продуктів повинні переконатися в справності і точності вагів, перевірити якість і терміни реалізації товарів, що відпускаються, простежити за точністю зважування, відрахування і записів у накладній. При виникненні сумніву в доброякісності

продуктів працівники, які одержують товар, зобов'язані негайно сповістити про це адміністрацію підприємства.

При відпуску продуктів застосовують совки різної ємності, лопатки, щипці, виделки, ложки з нержавіючої сталі, ножі і дошки для нарізання продуктів. Для скорочення втрат (природного збитку), пов'язаних зі зберіганням, перевезенням, переміщенням і відпуском продуктів, ліквідації їх псування працівники складів повинні забезпечувати точне дотримання встановленого для кожного складу (камери) режиму зберігання, дбайливо розкривати вантажі, акуратно переміщувати їх, застосовуючи при цьому спеціальні інструменти і пристрої.

Для знезараження повітря в складських приміщеннях, а також поверхні

продуктів, тари і складського обладнання на багатьох підприємствах встановлюють бактерицидні лампи і прилади, які відлякують гризунів. Це

дозволяє забезпечити тривале зберігання високої якості продуктів і скоротити втрати.

Організація тарного господарства.

Призначення і класифікація тари. Вимоги до тари

Тара – це товарна упаковка, яка застосовується під час перевезення і зберігання товарів. Вона призначена для забезпечення схоронності кількості та якості товарів, захищає їх від зовнішніх впливів, втрат і псування. Всі товари і продукти, що переробляються або реалізуються підприємствами ресторанного господарства, доставляються в тарі.

Різні фізико-хімічні властивості сировини, продуктів, готових виробів визначають необхідність використання різноманітних видів тари.

Класифікація тари здійснюється за чотирма основними ознаками:

- за видами матеріалу тара поділяється на дерев'яну, скляну, металеву, тканьову, картонно-паперову, пластмасову, різну;
- за ступенем жорсткості, тобто здатності протистояти механічним впливам,
 - на жорстку, напівжорстку, м'яку;
- за ступенем спеціалізації — на універсальну і спеціалізовану; універсальна тара використовується для декількох видів товарів;
- за кратністю використання тара буває однооборотною і багатооборотною

(використовуваною неодноразово). Багатооборотна тара у свою чергу поділяється на інвентарну, яка належить певному підприємству-постачальнику і має його інвентарний номер, та тару спільного користування, що надходить від різних постачальників; застосування багатооборотної тари дозволяє значно скоротити кількість тари, що перебуває в обігу.

Нині все ширшого застосування набуває багатооборотна тара – тарообладнання, що являє собою як тару, так і обладнання. Це спеціальні конструкції, що виконують одночасно роль зовнішньої тари, транспортного засобу й обладнання складів. Найбільш розповсюджений на підприємствах

ресторанного господарства уніфікований контейнер у вигляді ємностей і засобів їх переміщення. Ці ємності призначені для зберігання, приготування,

транспортування напівфабрикатів від заготівельних і промислових підприємств на підприємства ресторанного господарства, короткочасного зберігання, приготування і роздачі страв.

До тари висуваються технічні, експлуатаційні, санітарно-гігієнічні та екологічні вимоги. Важливе значення має підвищення рівня уніфікації, удосконалення стандартів і технічних умов. До тари висуваються певні вимоги відповідно до ДСТУ. До технічних відносяться вимоги до матеріалу, розмірів, а також міцності, надійності, що забезпечують повну схоронність продукції і багаторазове використання тари.

Експлуатаційні вимоги до тари передбачають зручність упакування, розпакування, приймання, перевезення, зберігання, продажу товарів.

Санітарно-гігієнічні вимоги передбачають забезпечення можливості швидкої санітарної обробки і дезінфекції. Екологічність тари нешкідливість, можливість при утилізації уникнути забруднення навколишнього середовища.

Тарооборот включає приймання, розкриття, зберігання і повернення.

Приймання тари. Тара, що надійшла з товаром, повинна бути прийнята з відповідними нормативними документами й умовами договору постачання

матеріально відповідальними особами так само, як і товар. Приймання по кількості включає перевірку фактичної наявності тари і зіставлення його з даними супровідних документів. При прийманні тари необхідно звертати увагу на наявність сертифіката, а також правильність тарного маркування, відповідність його вимогам ДСТУ.

При прийманні тари по якості перевіряють її цілісність, зовнішній вигляд, звертають увагу на дефекти: наявність пошкоджень, забруднень і т. д.

Виявляють, наскільки якість тари, що надійшла, відповідає вимогам ДСТУ,

технічним умовам і даним супровідних документів.

При виявленні невідповідності якості тари вимогам стандартів варто

призупинити приймання і скласти акт. Якщо фактична кількість, якість, ціни і маркування тари, що надійшла, відповідають даним супровідних документів (товарно-транспортна накладна, рахунок-фактура), то матеріально відповідальна особа розписується в одержанні, ставиться штамп приймання і тара оприбутковується.

Розпечатування тари має здійснюватися спеціальними інструментами, щоб зберегти її якість. Зберігається тара в спеціально відведених складах чи окремих приміщеннях штабельним або стелажним способом. Тару, яка має специфічний запах, зберігають окремо. Мішки ретельно очищують від пилу, висушують і зберігають на стелажах у сухих приміщеннях.

Порядок повернення тари має бути передбачений у договорі постачання. Тара інвентарна багатооборотна, що належить певному постачальнику, повертається йому за заставною ціною, обумовленою у договорі. Тара, вартість якої включена у вартість товару, повертається на тарозбірні пункти як тароматеріал. Тара, вартість якої не входить у вартість товару, має повернена постачальникові товару, але цей порядок необхідно передбачити в договорі.

Якщо вартість тари включена в ціну товару, вартість тари понад ціну товару не оплачується, при цьому вона підлягає поверненню тароремонтним

підприємствам за договірними цінами як тароматеріал. Якщо договором постачання передбачається, що вартість тари не включена в ціну товарів, тара оплачується товароодержувачем за договірними цінами понад вартість товару, і в договорах має бути передбачене повернення тари постачальнику в обов'язковому порядку за цінами надходження. При зниженні якості тари, що повертається, товароодержувачем ціна приймається за нижчими цінами або він сплачує штраф. Всі запитання щодо оплати тари повинні обумовлюватися в договорах постачання.

Організація ваговимірювального господарства

На підприємствах ресторанного господарства застосовуються настільні і напольні ваги різних типів.

За принципом дії всі застосовувані в громадському харчуванні ваги відносяться до важільно-механічних.

За видом показчика маси їх поділяють на гирьові, шкальні, циферблатні, проекційні та електромеханічні. Останнім часом дуже поширеним є використання електронних вагів, як настільних так і напольних.

Гирьові ваги рівноплічні з відкритим і закритим механізмом (ВНО і ВНЗ) встановлюють на столі, нерівноплічні (РП-1, Г13М) – на підлозі (спеціально підготовленому майданчику), шкальні – на стійкій – підставці. За необхідності їх можна пересувати.

У гирьових вагах показання маси визначають візуально, застосовуючи

місцевий спосіб зняття показань.

Циферблатні ваги одночашкові лоткові (ВЦЛ) і двочашкові (ВНЦ-2, РН - 10Ц13) встановлюють на столі. У межах циферблата (200 або 1000 г) продукти зважують без гир, понад шкалу циферблата до максимального навантаження - із застосуванням гир. Циферблатні платформені ваги (РП-ВЦ24) встановлюють на підлозі. Вони мають візуальний відлік і дистанційно-документально реєструють показання на відстані 50 м. На дистанційній підсумовуючій машині друкується значення маси виска і сумарної маси.

Проекційні ваги оптичні настільні (ВО-ЗК1, ОР-10) мають шкалу, на якій відображається значення маси. Чим менший зазор, тим повільніше масло

надходить з одного циліндра в інший. Заспокоювач коливань має бути відрегульований так, що після натискання на вантажоприймальний майданчик до кінця стрілка ненавантажених вагів буде повертатися в нульове положення після двох-трьох коливань. Гирьові на підлогу ваги встановлюють на міцному майданчику. Горизонтальність положення перевіряють за допомогою виска, закріпленого на колонці вагів. Рівновагу ненавантажених вагів перевіряють за положенням рухомого покажчика, регулюють його тарувальною гайкою і контргайкою, які знаходяться на малому плечі коромисла. Урівноважування вантажу здійснюється за допомогою гир з радіальним отвором, які містяться на гиротримачі, і пересувної гирі, розміщеної на відліковій шкалі. Для урівноважування вантажу на настільних звичайних, закритих і циферблатних вагах застосовують чавунні або сталеві гирі загального призначення масою від 1 до 500 і від 1 до 10 кг. Для урівноважування вантажів на гирьових напольних (сотенних) вагах застосовують чавунні гирі умовною масою від 10 до 500 кг (дійсна їхня маса в 100 разів менша).

Вони повинні відповідати таким технічним вимогам:

— забезпечувати точність показань, показувати масу товару з відхиленням у

межах допустимої похибки;

— бути достатньо чутливими, реагувати на значні зміни навантаження (гиря-

допуск);

— мати сталість показань, давати однакові показання при багаторазовому зважуванні того самого вантажу (рівного 1/10 вантажопідйомності вагів), що

знаходиться на вантажоприймальному майданчику в різних положеннях; похибка при цьому не повинна перевищувати допустиму;

– бути стійкими, повертатися до стану рівноваги після зняття навантаження;

– мати достатню вантажопідйомність, тобто найбільше і найменше навантаження, що вказується на циферблаті або коромислі вагів, має відповідати величині висків.

Відповідність вагів технічним вимогам перевіряють у такі терміни: первинна перевірка здійснюється при випуску вагів із заводу, періодична – не рідше одного разу на рік, позачергова – при пошкодженні клейма, інспекційна – при метрологічній ревізії на підприємстві, відомча - не частіше одного разу в три місяці.

Результати перевірки оформляють нанесенням відбитка клейма на вагах і гирях і відміткою в спеціальному журналі та паспорті. На підприємствах ресторанного господарства нагляд і контроль за ваговимірвальним обладнанням здійснюють спеціально призначені працівники (завідувач виробництва, заступник директора підприємства).

Організація застосування автоматизованих систем обліку виробництва та реалізації продукції ресторанного господарства Успішна робота ресторану, кафе, бару багато в чому залежить від використання сучасних контрольно-касових машин.

На підприємствах ресторанного господарства касові машини виконують фіскальні функції, будучи основним інструментом для розрахунків зі споживачами, а для податкових органів – показником контролю за дотриманням правильності сплати податків підприємством.

Українське законодавство передбачає використання машин, включених до Державного реєстру реєстраторів розрахункових операцій. Придбана касова машина обов'язково ставиться на облік і обслуговування в Центрі технічного обслуговування (ЦТО). Для подальшого контролю на касову машину наклеюється голограма.

За існуючою класифікацією контрольно-касові машини, які використовуються в ресторанах, поділяють на три групи:

– пасивні;

– фіскальні реєстратори;

– активні.

Пасивні касові машини дозволяють здійснювати вартісний облік продажів і пробивати чеки.

Касові машини цієї групи прості в експлуатації і використовуються на невеликих підприємствах.

До пасивних машин належать також автономні (портативні) каси, які працюють без підключення до електромережі, що дозволяє використовувати їх поза рестораном (у місцях масового відпочинку, роздрібна мережа та ін.).

В умовах автоматизації виробничої і торговельної діяльності великих ресторанів доцільно використовувати комп'ютерно-касову мережу (ККМ), що об'єднує комп'ютер і касові машини.

Керівнику ресторану для прийняття правильного управлінського рішення необхідно мати оперативну інформацію про наступне:

- рух сировини і товарів на складі;
- надходження напівфабрикатів;
- розрахунки з постачальниками;
- випуск продукції в цехах та її реалізацію в залах.

Вирішенню цих завдань відповідають фіскальні реєстратори. Це касові машини, здатні працювати тільки в складі комп'ютерно-касової системи, одержуючи інформацію через канали зв'язку. Якщо пасивні й активні контрольні-касові машини можуть функціонувати в автономному режимі, то фіскальні реєстратори потребують обов'язкового підключення до комп'ютера.

Вибір типу касової машини впливає на багато параметрів системи автоматизованого управління: функціональність, надійність, вартість та ін.

Максимальною функціональністю і надійністю володіють активні контрольні-касові машини. Вони мають можливість не тільки функціонувати в комп'ютерно-касовій системі, але й управляти нею. До активної системи контрольні-касових машин відносяться P08 – термінали, які мають можливості введення, виведення, збереження й опрацювання інформації.

В сучасних ресторанах широко застосовуються автоматизовані системи управління на базі P08-терміналів, що дозволяють контролювати обсяг продажів, реалізацію популярних страв і напоїв, наявність залишків продуктів

на складі, звіти різних підрозділів підприємства і роботу персоналу, здійснювати аналітичний облік і прогнозування.

У невеликих ресторанах встановлюють один касовий апарат. Працювати на ньому може один касир, який пробиває замовлення офіціантів або бармена. У середніх встановлюють не менше одного стаціонарного терміналу на 4–5 офіціантів, а у великих доцільно мати одну контрольно-касову машину і необхідну кількість терміналів, за допомогою яких офіціанти оформляють попередні замовлення і відправляють їх на виробництво й у сервіс-бар.

Розрахунки зі споживачами здійснюються через касу.

Існує три основні модифікації офіціантських терміналів: стаціонарний з клавіатурним введенням стаціонарний з сенсорним введенням, електронний блок замовлень, який дозволяє формувати замовлення безпосередньо біля столика замовника та у барі.

Розрахунок з клієнтами у ресторанах здійснюється, як правило, через касирів, а не через офіціантів. Поділ функцій обслуговування офіціантами, а

розрахунків через касира дозволяє посилити контроль за роботою персоналу.

У ресторанах і кафе поряд з торговельним залом автоматизації підлягають такі структурні підрозділи: складські, кухня, бухгалтерія, а також працівники системи обліку і управління (калькулятори, менеджери, оператор системи автоматизованого управління САУ).

У невеликих ресторанах функції калькулятора, бухгалтера та оператора САУ може виконувати одна людина, а у великих – кілька операторів, здійснюючи введення інформації по складу, техніко-технологічних і калькуляційних картах.

Комплекс автоматизованого управління залу ресторану і касових машин називається фронт-офісом залу. Комплекс передбачає наявність автоматизованих робочих місць офіціантів, барменів, касирів, менеджера. Інформація про роботу надходить до загальної системи. Системи автоматизації залу ресторану поділяють на три види:

– повна автоматизація;

– автоматизація на базі пасивних контрольно-касових машин;

– на базі фіскальних реєстраторів.

При повній автоматизації ресторану система автоматизації залу пов'язана з обліковою системою «бек-офіс». Разом вони забезпечують комплексну автоматизацію підприємства харчування. При внесенні страв у замовлення робиться автоматична роздруківка його на кухні та у сервіс-барі, а при закритті замовлення здійснюється друк фіскального чека на касовій машині.

Автоматизація ресторану на базі пасивних контрольно-касових машин передбачає роботу із замовленнями споживачів без негайного внесення в систему обліку замовлених страв. Замовлення вноситься в контрольно-касову машину по закінченні обслуговування, потім дані надходять до загальної системи обліку.

Застосування комплексної системи автоматизації ресторану дозволяє поліпшити облік і контроль в усіх підрозділах підприємства (склад, виробництво, зал, бухгалтерія та ін.).

Системи автоматизації ресторанів повинні адаптуватися до завдань, які постійно змінюються, мати механізми переходу від простих версій програм до більш складних.

Нині на ринку представлено кілька програм для підприємств ресторанного господарства, які успішно виконують завдання по реалізації роботи ресторану, кафе або бару на кожній ділянці, які пропонують різні системи організації бізнес-схеми управління ними. У системі ресторанного бізнесу прийнято виділяти дві частини - управління залом і управління складом.

Основні принципи роботи системи управління залом, призначеної для чіткої організації взаємодії підрозділів, які обслуговують споживачів (зал, кухня, сервіс-бар і т. д.), можна проілюструвати так:

1. Прийом замовлення у споживача;
2. Формування замовлення на касовому терміналі;
3. Передача замовлення на приготування страв і напоїв на принтери виробництва і сервіс-бару;
4. Оцінка готовності страв на виробництві та одержання їх офіціантом;
5. Закриття замовлення (пробивання чеків на касовій машині);
6. Передача чека і рахунка споживачеві, одержання грошей.

Така система сприяє:

- поліпшенню роботи персоналу;
- економії часу за рахунок автоматизації процесу обміну даними між підрозділами;
- зводить до мінімуму імовірність помилок при роботі персоналу;
- стає можливим жорстко контролювати роботу підрозділів за допомогою даних, що надаються у звітах: звіт про продаж виробів кухні, звіт по виторгу, звіт по всіх діях користувачів системи, аналітичні звіти по кращих продавцях, стравах, столах.

Інтегрована дисконтно-кредитна система дозволяє ввести гнучку систему знижок для кожного споживача. Вона дозволяє не тільки створити жорсткі схеми послідовності дій працівників ресторану, а й оперативно змінювати їх відповідно до вимог керівництва.

Друга складова комплексу управління рестораном ▫ програма руху товарів на складі. Для чіткого розуміння успішності роботи необхідно відслідковувати не тільки прибуток, а й збитки. Програма призначена для організації роботи внутрішніх підрозділів підприємства і дозволяє контролювати такі дії:

- увесь шлях руху продуктів ▫ від надходження, приготування напівфабрикатів, готових страв до продажу їх споживачам;
- стан будь-якого підрозділу, наявність продуктів на складі, у виробничих цехах;
- своєчасна інформація про необхідність поповнення запасів продуктів.

Система дозволяє в будь-який момент мати докладну інформацію про

наявність у кожному з підрозділів того чи іншого продукту або готової страви. Грамотне використання такої системи дозволяє налагодити організацію роботи так, щоб уникнути прорахунків і помилок при замовленні продуктів, довідатися про наявність продуктів на складі, на підставі повідомлень комп'ютера уникнути помилок у цінах і асортиментному переліку, комплексно підійти до аналізу закупівель. Така система є банком даних, на підставі яких керівник може чітко зрозуміти, в якому стані у нього кожна точка обліку і чому.

Комп'ютерні системи в ресторані використовуються для таких цілей:

1. Облік продажу готових страв, контроль з діями персоналу.
2. Калькуляція страв, розрахунок залишків на складах ресторану.
3. Бухгалтерія.
4. Планування закупівель, контроль відхилень.
5. Безпечне і надійне зберігання даних.
6. Управління світловими та іншими електричними приладами.

Робота на касовій програмі для ресторану здійснюється в такий спосіб:

офіціант на касовому терміналі формує замовлення для споживача, вводить через клавіатуру або сенсорний екран замовлені страви. На принтерах, встановлених на виробництві й у сервіс-барі, автоматично друкується чек із зазначенням номера столу і прізвища офіціанта, що передав замовлення. По цьому чеку офіціант отримує страву з кухні і продукцію із сервіс-бару. Отже, обмежується незадокументоване одержання страв і збільшується швидкість обслуговування.

Одночасно на одному терміналі може працювати кілька офіціантів. Для розрахунку зі споживачами офіціант друкує рахунок. Якщо у споживача є дисконтна або розрахункова карта, офіціант реєструє її, споживачеві автоматично надається знижка. Касир приймає гроші від офіціанта і видає фіскальний чек. Менеджер ресторану має можливість спостерігати за всіма замовленнями. Звичайно тільки менеджер підтверджує відмову, повернення, дає знижки.

Рекомендована література

Основна: 1-4, 6, 11, 13-15, 17, 18, 20, 22.

Додаткова: 24, 28, 29, 35, 36.

Лекція № 8(6годин)

Тема: Основи організації виробництва в закладах ресторанного господарства.

План

Лекція № 9

Тема: Основи оперативного планування виробництва у закладах ресторанного господарства.

План

1. Сутність та основні етапи оперативного планування виробництва в ЗРГ.
2. Розробка виробничої програми.
3. Види меню та їх характеристика.
4. Принципи розробки меню.
5. Нормативно-технічна та технологічна документація.

Зміст оперативного планування полягає у складанні програми підприємства. Питаннями планування виробничої програми займаються начальники виробництва (заступники), начальники виробничих цехів, бригадири, працівники бухгалтерії.

Оперативне планування роботи виробництва заготівельних підприємств

Для складання виробничої програми заготівельного підприємства необхідні такі дані: асортимент продукції, що випускається, (напівфабрикатів, кулінарних виробів, борошняних кондитерських виробів); технічна оснащеність підприємства; мережа підприємств ресторанного господарства і роздрібною мережі, які уклали договори із заготівельним підприємством або спеціалізованими заготівельними цехами; асортимент і кількість продукції, необхідні для цих підприємств; об'єм напівфабрикатів, що виробляються підприємствами харчової промисловості для договірних підприємств.

Оперативне планування виробництва здійснюється у певній послідовності, тому на кожній стадії необхідно створювати певні організаційні умови, що сприяють правильній організації технологічного процесу,

раціональній організації праці, чіткому виконанню кожним працівником своїх обов'язків. Важливе місце в оперативному плануванні роботи виробництва посідає диспетчерська служба. Оперативне планування виробництва заготівельного підприємства і спеціалізованих заготівельних цехів здійснюється в такій послідовності. Підприємства, з якими укладений договір, складають денні замовлення на напівфабрикати, кулінарні і борошняні кондитерські вироби і передають їх в диспетчерські служби заготівельних підприємств (відділи). Отримані замовлення узагальнюються за усіма видами продукції і передаються в цехи у вигляді денного виробничого плану. Один екземпляр замовлення надходить в експедицію для наступної комплектації замовлення. Заявки приймаються за день до їх виконання. Це пояснюється тим, що виробничому цеху необхідно завчасно одержати потрібний асортимент і кількість сировини, продуктів для здійснення технологічного процесу виробництва продукції за замовленнями.

Напівфабрикати і кулінарні вироби випускаються відповідно до ТУ, ДСТУ, а також даними Збірника норм відходів і втрат при холодній і тепловій обробках сировини.

На заготівельному підприємстві для здійснення контролю за правильністю використання сировини і кількістю виготовлених напівфабрикатів начальник цеху складає «Акт на розбирання м'яса на крупнокускові напівфабрикати» за встановленою формою. В акті вказуються найменування і кількість сировини, що надійшла в цех, у натуральному і вартісному вираженні, норми виходу крупнокускових напівфабрикатів по Збірнику рецептур у відсотках і кілограмах. Акт підписує начальник цеху, перевіряють у бухгалтерії і затверджує директор підприємства.

Робота кондитерських цехів здійснюється відповідно до планового завдання випуску продукції. Виходячи з наявних на складі підприємства сировини і замовлень, начальник або бригадир кондитерського цеху складає наряд-замовлення за формою. Наряд-замовлення – це документ для розрахунку виробничого завдання з виготовлення продукції на замовлення: визначення потреби в сировині. Це є підставою для відпуску сировини зі складу на виробництво.

Оперативне планування на підприємствах з повним циклом виробництва .

На підприємстві ресторанного господарства має бути затверджений план товарообігу на місяць, на підставі якого складається виробнича програма на день.

У ресторанах, де асортимент страв дуже великий, в меню в основному включаються замовлені порціонні страв, тому заздалегідь планувати їх кількість важко. Проте, враховуючи минулий досвід, і в ресторані можна планувати випуск напівфабрикатів (при обробці м'яса, птиці, риби), а також кількість продуктів, які необхідно одержати на день зі складських приміщень.

На підприємствах ресторанного господарства з певним контингентом споживачів (їдалень при виробничих підприємствах, навчальних закладах, дитячих установах, будинках відпочинку і т. д.) можна більш чітко планувати

роботу виробництва на кожний день.

Оперативне планування містить такі елементи:

Складання планового меню на тиждень, декаду (циклічне меню), на його основі розробка плану-меню, що відображає денну виробничу програму підприємства; складання і затвердження меню;

Розрахунок потреби в продуктах для приготування страв, передбачених меню, і складання вимоги на сировину;

Оформлення вимоги-накладної на відпуск продуктів зі складу на виробництві та одержання сировини;

Розподіл сировини між цехами і визначення завдань для кухарів відповідно до меню.

Першим етапом оперативного планування є складання планового меню, наявність якого дає можливість забезпечити різноманітність страв по днях тижня, уникнути повторень, забезпечити чітку організацію постачання виробництва сировиною і напівфабрикатами, вчасно направляючи заявки на

оптові фірми, промислові підприємства, правильно організувати технологічний процес приготування страв і роботу працівників. У плановому меню вказується асортимент і кількість страв кожного найменування, які можуть бути приготовлені на даному підприємстві по днях тижня або декади. При складанні планового меню враховуються кваліфікація кухарів, споживчий попит, можливості постачання сировини і її сезонність, технічне оснащення підприємства.

Другим і основним етапом оперативного планування є складання плану-меню завідувачем виробництва напередодні запланованого дня (не пізніше 15-ї год.) і затвердження його директором підприємства. У ньому наводяться

найменування, номери рецептур і кількість страв із зазначенням термінів приготування їх окремими партіями з урахуванням споживчого попиту.

До основних факторів, які необхідно враховувати при складанні меню, належать: приблизний асортимент продукції, рекомендований для підприємств ресторанного господарства залежно від його типу і виду наданого раціону, наявність сировини і її сезонність.

Приблизний асортимент страв (асортиментний мінімум) – це певна кількість найменувань холодних та гарячих страв, напоїв, характерних для різних підприємств ресторанного господарства (ресторанів, їдалень, кафе і т. д.). Приблизний асортимент продукції, що випускається і реалізується для

їдалень. Далі звернути увагу на приблизний асортиментний мінімум і його зміст.

Рекомендована кількість найменувань страв

у меню вільного вибору

Найменування страви	Робоча, студентська їдальня			Загальнодоступна їдальня		
	базов	роздавальня	пелесувна	універсальна	Спеціалізована	
					вегетаріанська	національно кухню
Холодні страви і закуски	6	6	5	8	7	8
Перші страви	2	1	1	3	2	3

Другі страви	4	3	3	6	4	6
Солодкі страви	2	2	1	3	-	3
Гарячі напої	2	2	2	2	2	1
Холодні напої	-	-	-	1	3	3
Хлібобулочні, борошняні та кондитерські вироби	6	5	-	5	5	8
Усього	19	19	1	2	2	3
			2	8	3	2

Рекомендована кількість найменувань страв у денному меню ресторану

Найменування страви	Клас ресторану						Рибний ресторан	Вагон-ресторан	Ресторан із концертною програмою
	люкс	вищий	Перший			У т. ч. страв			
			Усього найменувань	У т. ч. страв					
				замо вних	черг ових				
Холодні страви і		1	1		3	2			

закуси	5	3	0				3		-8
Гарячі закуси			2	2		-	-		-2
Перші страви			4	4		2	2		
Другі страви	0	5	1	1		7	2	0	-4
Солодкі страви			4	4		3	2		-6
Гарячі напої			3	2					
Холодні напої			3	2					
Хлібобул очні, борошняні та кондитерські вироби	0		6	5					
Усього	7	0	5	4			5	7	8-30

Рекомендований асортимент страв у кафе і закусточних

Найменування страв	Кафе	Кафе-кондитерська	Кафе-молочне	Закусочна	Шашлична	Пельменна	Варенична
Гарячі напої		6	5	3	2	2	2
Холодні напої		3	2	2	4	2	2

Соло дкі страви		5	3	1	-	1	-
Хліб обулочні, борошняні та кондитерс ькі вироби		14	6	6	2	4	3
Холо дні стави та закуски		4	2	9	1	3	4
Мол око та кисломоло чна продукція		3	3	3	-	2	2
Гаря чі страви		-	4	3	4	4	5
Усьо го	2	35	2 5	2 7	13	18	17

При складанні плану-меню необхідно враховувати наявність сировини на складах і її сезонність. Страви і закуски, що включаються в меню, повинні бути різноманітними як за видами сировини, так і за способами теплової обробки (варені, припущені, смажені, тушковані, запечені); враховуються також кваліфікаційний страв працівників, потужність виробництва та оснащеність його торгово-технологічним обладнанням, а також трудомісткість блюд, тобто витрати часу на приготування одиниці продукції.

Затверджуючи план-меню, директор і завідувач виробництва несуть відповідальність за те, щоб страви, які включаються в меню, були в продажі протягом усього дня торгівлі підприємства.

На підприємствах ресторанного господарства з вільним вибором страв

оперативне планування починається зі складання плану-меню на один день

відповідно до товарообігу.

Загальні принципи складання меню

Меню – перелік наявних у продажі закусок, страв, напоїв, борошняних виробів із зазначенням виходу і ціни.

Меню ресторану та інших закладів ресторанного господарства – це не тільки перерахування страв. Це візитна картка закладу, один із засобів реклами. Тому зовнішній його вигляд має справляти найкраще враження на гостей.

Оформлення меню визначається типом, класом і тематичною спрямованістю підприємства. Інформацію про страви і напої можна доповнити малюнками або фотографіями. Кількість екземплярів меню на кожний день роботи визначається кількістю столів у ресторані. Бланки меню завжди мають бути у задовільному стані. Для зручності обслуговування іноземних туристів його виконують англійською, французькою і німецькою мовами . Але страви при цьому не перекладають, а записують так, як вони звучать на рідній мові. Навпроти назви страви можна писати перелік складників, але скорочення при цьому не допускаються. Шрифт повинен бути виразним та добре читатися. Перед назвою або після неї вказується вага страви, а в багатьох європейських ресторанах вказують ще кількість кілокалорій .

В меню також вказують деяку комерційну інформацію: адресу підприємства, номер його телефону, режим роботи, особливості кухні, перелік додаткових послуг, їх вартість, умови резервування місць. Інформація може бути доповнена цікавою історичною довідкою про підприємство або окремі страви. Наприкінці меню додається інформація про порядок оплати послуг .

У ресторанах окремо складають преїскурант постійних порційних страв, карту вин і винно-горілчаних виробів, в яку включають пиво, безалкогольні напої та тютюнові вироби. Меню складається щодня, підписується завідувачем виробництва, калькулятором і затверджується директором закладу .

Як і все у світі, меню має здатність еволюціонувати. Еволюція ресторанного меню знаходиться в повній взаємозалежності від розвитку ресторанів, індустрії гостинності та туризму загалом. Періоди еволюції ресторанної сфери відповідають періодам розвитку людства. А саме:

- Давній період (IV тисячоліття до н.е. – 476 р. н.е.) ;
- Середньовіччя (V – XV ст. н.е.) ;
- Новий час (XVI ст. – початок XX ст.) ;
- Сучасний період (XX-XXI ст.) .

Історія розвитку ресторанної справи нерозривно пов'язана з подорожами. Подорожуючи з різною метою та намірами (відвідування святих місць і храмів, олімпійських ігор тощо) люди мали потребу в притулку, харчуванні та відпочинку. Найдавніші згадки про місця для розміщення подорожніх можна знайти в писемних джерелах Стародавнього Єгипту.

У Стародавній Греції зв'язок між містами підтримувався «гемеродромами» (денними гінцями). На відстані, що міг подолати кінь без відпочинку, існували спеціальні станції, де можна було одержати їжу та свіжих коней. Так виникли таверни. Основна їх функція – надання послуг харчування. Розвиток торгівлі і зв'язані з нею довгі роз'їзди потребували організації не тільки харчування, а й проживання. Ця обставина стала причиною виникнення постійних дворів, які розміщувались вздовж головних доріг на відстані один від одного приблизно 25 миль (40,225 км).

Велику роль в появленні підприємств гостинності зіграв розвиток торгових зв'язків на Близькому Сході, в Азії і Закавказзі. По території цих регіонів проходили найбільші торговельні шляхи, по яким довгими потоками рухались каравани з товаром. Для організації ночівлі учасників караванів вздовж торговельних шляхів створювались спеціальні пункти розміщення – караван-сараї, які включали, як правило, приміщення для людей і загони для верблюдів і коней. Все це було оточено міцною стіною, яка захищала від природних стихій (вітру, дощу, бурі), а також від злодіїв і разбійників.

Після падіння Римської імперії в 476 році н.е. почався новий етап в розвитку підприємств гостинності. В цей період різко збільшилась кількість людей, які здійснювали паломництво до святих місць. Церква зобов'язувала монастирі надавати гостинність паломникам. Так появляються гостинні двори. Вони відрізнялись від постійних тим, що окрім розміщення і харчування тут були можливості для здійснення комерційних операцій. Гостинні двори обносились стінами і баштами з в'їздними воротами.

До XVI століття відноситься відкриття перших кав'ярень, які стали центрами культурного і літературного життя того часу. Їх появленню сприяло розповсюдження в Західній Європі таких екзотичних напоїв, як кава і чай. Перші європейські кавярні були відкриті в 1652 році в Лондоні. У Вені вперше

була запропонована кава, підсолоджена медом і разбавлена молоком. В кінці XVII століття кав'ярні на Європейському континенті стали досить розповсюдженим явищем. В великих містах їх кількість сягала декількох десятків.

В 1653 році в Парижі відкрився перший ресторан "Тур д'Аржан", який надавав тільки послугу харчування. Словом "restorantes" (в французській мові означає "відновлюючий") називався суп, який був головною стравою цілодобової паризької таверни пана Буланже. Він відомий тим, що вперше запропонував клієнтам широкий асортимент прекрасно приготовлених страв. Найбільшу популярність отримав суп з баранини у винному соусі і картопля по Буланже (нарізаний в горшочку, приготовлений в печі з міцним бульйоном).

В час Великої французької революції 1789–1799 років в зв'язку з еміграцією французьких шеф-кухарів в інші країни, де всі вони зайнялись ресторанним бізнесом, ідея ресторану отримала широке розповсюдження по всьому світі. В 1800 році англійці почали переймати у своїх сусідів концепцію ресторану. Англійський ресторан був величним закладом — світом високої кухні, високого декору, високого сервісу.

До середини XIX століття відноситься початок використання меню – "a la carte". Клієнт отримує право вибирати по смаку будь-яку запропоновану із списку страву .

Отже, чіткої періодизації меню не має, але зрозуміло, що в перших примітивних закладах ресторанного господарства такий документ технологічного процесу не використовувався. В тавернах, постійних та гостинних дворах не було потреби зазначати список страв, адже там не було різноманітного асортименту. Це саме відноситься і до кав'ярень. А вже із появою перших ресторанів виникла необхідність запису страв. Спочатку це були написи на величезних таблицях, а пізніше їх замінив прототип сучасного меню.

Характеристика видів меню

Залежно від контингенту споживачів, типу підприємства і форм обслуговування меню поділяють на такі види: □ з вільним вибором страв; скомплектованих обідів (сніданків, вечерь); денного раціону; дієтичне; дитячого харчування; банкетне; спеціальних видів обслуговування.

Меню з вільним вибором страв застосовують у загальнодоступних закладах громадського харчування (ресторанах, їдальнях, кафе, закусочних).

У ресторанах, кафе та барах з обслуговуванням офіціантами різновидом меню з вільним вибором є меню замовлених страв, що складається відповідно до преїскуранта. До нього включають різноманітний асортимент фірмових та холодних страв, закусок, перших, других та солодких страв, напоїв, кондитерських виробів із зазначенням їхньої ціни і виходу. Всі страви, що включаються в замовлене меню, готують за індивідуальними замовленнями і подають через 15-20 хвилин.

Меню скомплектованих обідів рекомендується застосовувати при масовому обслуговуванні в їдальнях при промислових підприємствах, у студентських і шкільних. Воно складається з урахуванням контингенту, споживачів та збалансованого харчування. При складанні комплексних обідів, сніданків та вечерь враховують вартість раціону, різноманітність і правильний підбір продуктів, що входять у страви, забезпечення їх смакового поєднання. Меню комплексних обідів рекомендується складати на 7–10 днів, що дозволяє урізноманітнити асортимент страв по тижнях.

У денні години в ресторанах також можна застосовувати меню комплексних обідів, що прискорює обслуговування.

Меню денного раціону складається для учасників з'їздів, конференцій, туристів та ін. харчування може бути три – або чотириразовим. При складанні цього виду меню враховують вартість раціону, особливості контингенту споживачів (вікові, національні, рід занять). Виходячи з вимог раціонального харчування в меню сніданку, наприклад, входять натуральні соки, кисломолочна продукція, масло вершкове, гастрономічні продукти (сир, ковбаса, шинка та ін.), холодна закуска, страва із яєць і страва нескладного приготування (сосиски, сардельки та ін.), гарячі напої.

Обід, як правило, містить закуску, першу і другу страви, десерт, хліб. При підборі страв необхідно враховувати калорійність, вміст білків, жирів та вуглеводів. Вечеря має включати закуску, гарячі страви, напій, хліб. На вечерю не слід пропонувати смажені, гострі та жирні страви, страви із грибів

Меню бізнес-ланчу складають у ресторані для швидкого обслуговування споживачів у спеціально відведений час (понеділок – п'ятниця з 12-ї до 16-ї години). Відвідувачу пропонують вибір з 3–4 найменувань холодних закусок, 2–3 супів, 4–5 других страв, 1–2 солодких страв, гарячих і холодних напоїв – 2–3 найменування, хлібо-булочні вироби. Меню бізнес-ланчу змінюється щотижня, але вартість його залишається постійною. У нього включаються страви із меню ресторану з вільним вибором страв, але їх ціни нижчі, ніж при індивідуальному замовленні. Вартість бізнес-ланчу заздалегідь визначена.

Меню недільного бранчу призначено для обслуговування населення сімейними обідами у вихідні дні з 12–ї до 16–ї години. У ресторанах в меню недільного бранчу включають шведський стіл з різноманітним асортиментом закусок і страв. Окремо організовують десертний, фруктовий і чайний столи. Вартість бранчу заздалегідь визначена, до неї включають келих вина або шампанського.

Меню чергових страв у ресторані складається для швидкого обслуговування відвідувачів. До нього включаються страви, готові до відпуску. Важливо, щоб їх асортимент був досить широким.

Меню банкету складається в кожному конкретному випадку при прийомі замовлення, з урахуванням характеру свята та побажань замовника. До нього включають кілька холодних закусок (для розширення асортименту їх можна замовляти з розрахунку 1/2 і 1/3 порцій на людину), одну гарячу закуску, для банкету–обіду – суп, другі гарячі страви з риби, м'яса, птиці, десертні страви, фрукти та напої. Так само, як і при складанні меню інших видів, тут дотримуються певного порядку розміщення закусок і страв.

Вегетаріанське, пісне, сезонне меню ресторанів, що спеціалізуються на приготуванні страв української кухні, передбачає включення в основне меню розширеного асортименту млинців у дні святкування Масниці або вегетаріанських (пісних) страв під час християнських постів. У деяких ресторанах української кухні пісне меню розробляється окремо від основного і включає різноманітний асортимент страв.

Меню для спеціальних видів обслуговування складається, наприклад, для зустрічі Нового року, святкування весілля, Дня народження, торжеств у дні традиційних свят. Тут має враховуватися характер свята. Меню для спеціальних форм обслуговування характеризується різноманітністю холодних закусок; із гарячих страв зазвичай включаються 2–3 види – рибна, м'ясна, із птиці, на десерт – фрукти, морозиво, кондитерські вироби, гарячі напої, вина. У меню зазначається не тільки асортимент закусок і страв, а й кількість порцій, тому що деякі закуски готують з розрахунку 1/2 або 1/3 порцій на людину.

У сучасних ресторанах часто використовуються меню, прийняті в міжнародній практиці:

– а-ля карт (a la carte) – із карти-меню страв і напоїв гості вибирають те, що їм більше до вподоби, після чого замовлення передається на кухню і відразу ж починається готування і сервірування замовлених страв і напоїв. Офіціант активно допомагає гостям їх вибирати;

– а парт (a part) – гості роблять замовлення, обслуговування здійснюється в суворо визначений час;

– табльдот (table d'hote) – відрізняється від попереднього тим, що всі гості обслуговуються в один і той же час і по тому самому меню;

– буфетне обслуговування – засноване на самообслуговуванні. Асортимент страв і закусок поповнюється офіціантом або буфетником, який також виконує ряд інших функцій: відкриває пляшки з напоями, готує чай або каву, прибирає використаний посуд та столові набори .

До меню сніданку включають натуральний сік або кисломолочний продукт, масло вершкове, холодну закуску, гарячу страву нескладного приготування, гарячий напій, джем, борошняний кондитерський виріб, хліб або тост.

Меню обіду включає закуску, першу і другу страви, десерт, гарячий або холодний напій, хліб. При складанні меню враховують калорійність раціону.

Якщо до нього включена легка овочева закуска, то перші і другі страви повинні бути більш калорійними.

Меню вечері включає закуску, гарячу страву, солодку, напій і хліб. Вечеря- це останній прийом їжі. Тому в неї входять добре засвоювані страви з відварних і припущених риби, птиці, овочів. На десерт рекомендують

натуральні фрукти і німцний гарячий напій (чай з лимоном та ін.).

Вегетаріанське, пісне, сезонне меню ресторанів, що спеціалізуються на приготуванні страв української кухні, передбачає включення в основне меню розширеного асортименту млинців у дні святкування Масниці або вегетаріанських (пісних) страв під час християнських постів. У деяких ресторанах української кухні пісне меню розробляється окремо від основного і включає різноманітний асортимент страв.

Банкетне меню складають при прийманні замовлення з урахуванням побажань замовника, виду банкету і часу його проведення. До меню банкету включають більш різноманітний асортимент холодних закусок з розрахунку 1/2, 1/3 або 1/4 порції на людину, одну гарячу закуску, 1– 2 гарячі страви, десерт, фрукти, гарячі напої. Таке меню складають для весілля, дня народження, ювілею та інших торжеств.

Меню тематичних заходів складають для зустрічі Різдва, Нового року, 8 Березня, Дня Святого Валентина, з урахуванням національних традицій, яких

дотримуються у кожній країні. Так, у меню різдвяної і новорічної вечері включають страви, приготовлені цілими: гусак, качка, індичка, порося фаршировані. У меню традиційного свята Масниці входить різноманітний асортимент млинців з ікрою, малосоленою рибою, олією, сметаною, медом, варенням і т. д.

Комерційна інформація, яка міститься в меню: адреса підприємства, номер його телефону, режим роботи, особливості кухні, перелік додаткових послуг, їх вартість, умови резервування місць. Інформація може бути доповнена цікавою історичною довідкою про підприємство або окремі страви. Наприкінці меню дається інформація про порядок оплати послуг.

Прейскурант – це перелік алкогольних напоїв, пива, води, фруктів, кондитерських і тютюнових виробів із зазначенням ціни. У преїскуранті алкогольні напої розміщують у такому порядку: горілка, горілчані вироби, виноградні вина (кріплені, столові, напівсолодкі, десертні), шампанське, коньяки, лікери, мінеральні і фруктові-ягідні води, пиво.

Алкогольні напої, що не втрачають своїх смакових якостей, продають на розлив, тому в преїскуранті вказують їх ціну за всю пляшку і за 100 г. Преїскурант підписують директор підприємства, буфетниця, бухгалтер, калькулятор. Все це вкладають у художньо оформлену папку і додають до меню.

Отже, кожен заклад ресторанного господарства, в залежності від типу, класу, обслуговуючого контингенту, вибирає свій вид меню до кожного виду обслуговування. Адже проектування обіднього меню, банкетного, вегетаріанського, дитячого та меню для спеціальних видів обслуговування урізноманітнить стандартне ресторанне меню.

Особливості проектування меню для закладів ресторанного господарства різних форматів

Меню – це перелік розташованих у певному порядку різних холодних і гарячих закусок, перших і других страв, гарячих і холодних напоїв, борошняних кондитерських виробів, які наявні в продажу на даний день із зазначенням ціни, виходу, способу приготування і переліку компонентів, що входять до їх складу. Меню – це візитна картка ресторану і спосіб реклами.

При складанні меню слід керуватися ДСТУ 4281:2004 "Заклади ресторанного господарства". Виділяють три етапи проектування меню:

На першому етапі складання меню розробляють асортимент страв і напоїв, що містить традиційні, нові і фірмові страви. При цьому необхідно

постійно слідкувати за уподобаннями споживачів, вивчати попит на страви і вносити зміни в меню.

На другому етапі необхідно визначити, які страви слід виділити в меню. Для привернення уваги до страви потрібно помістити її назву з фотографією і рекламним текстом у найвигіднішому місці її меню. Гарна реклама страви збільшує об'єм її продажів.

На третьому етапі здійснюють аналіз страв, включених у меню, на популярність і прибутковість.

При складанні меню необхідно враховувати такі фактори:

- приблизний асортимент страв і напоїв;
- наявність сировини і продуктів на складі;
- сезонність продуктів;
- наявність стандартів приготування страв (збірників рецептур, техніко-технологічних карт на нові і фірмові страви);
- особливості контингенту, що обслуговується (вікові, національні, професійні, релігійні);
- час обслуговування (сніданок, обід, вечеря);
- форми обслуговування, які рекомендуються для даного контингенту споживачів (бізнес-ланч, шведський стіл, сімейний обід та ін.);
- трудомісткість страв, кулінарних та кондитерських виробів;
- спеціалізація кухні стосовно конкурентів;
- передбачуваний рівень прибутку;
- витрати на придбання продуктів, оренду приміщень, заробітну плату персоналу;
- режим роботи підприємства.

Меню має бути різноманітним за видами сировини (рибні, продукти моря, з птиці, дичини, овочеві, круп'яні, ячня, молочні, борошняні) і способами кулінарної обробки (відварні, припущені, смажені, тушковані, запечені).

Страви, внесені в меню, повинні бути в наявності протягом усього часу роботи залу. При складанні меню комплексного, сімейного обіду або бізнес-ланчу необхідно передбачити чергування страв по днях тижня.

При складанні меню для підприємств ресторанного господарства різних типів необхідно дотримуватись правил розміщення закусок і страв з урахуванням послідовності їх подачі :

Фірмові страви і закуски.

Холодні страви і закуски:

ікра зерниста осетрових риб, паюсна;

ікра зерниста лососевих риб;

риба малосолена (сьомга, лососина з лимоном).

Рибні холодні страви:

риба відварна з гарніром (осетрина, білуга, севрюга);

риба заливна;

риба під маринадом;

риба під майонезом;

риба гастрономія та закусточні консерви;

шпроти з лимоном;

риба холодного і гарячого копчення;

оселедець натуральний з гарніром, січений;

нерибні продукти моря;

салати і вінегрети.

М'ясні холодні страви і закуски:

м'ясо відварне, холодець;

м'ясна гастрономія;

м'ясо смажене;

свійська птиця і дичина холодні;

кисломолочні продукти.

Гарячі закуски:

рибні, з нерибних продуктів моря;

м'ясні;

із субпродуктів;

із птиці і дичини;

овочеві і грибні;

яєчні і борошняні.

Супи:

прозорі;

заправочні;

пюреподібні;

молочні, холодні, солодкі.

Рибні гарячі страви:

риба відварна і припущена;

риба смажена;

риба запечена.

М'ясні гарячі страви:

м'ясо відварне, припущене;

м'ясо, смажене великими і порційними шматками;

м'ясо в соусі;

м'ясо, смажене в панірованому вигляді;

субпродукти смажені;

м'ясо тушковане і запечене;

страви із січеного м'яса і котлетної маси.

Гарячі страви зі свійської птиці і дичини:

птиця відварна, припущена;

птиця фарширована;

птиця і дичина смажені;

страви із тушкованої птиці;

страви із січеної птиці.

Страви із овочів, круп, бобових, макаронних виробів, борошняні.

Страви із яєць і сиру.

Солодкі страви.

Гарячі напої.

Холодні напої власного виробництва.

Борошняні кулінарні та кондитерські вироби.

Меню закладу ресторанного господарства в основному залежить від типу підприємства. У меню кафе загального типу спочатку включають гарячі і холодні напої, потім випічку, молочні продукти, закуски, солодкі страви і т. ін.; кафе-кондитерської – борошняні кондитерські вироби; вареничної – вареники. Переважаючим асортиментом в меню закусочної є гарячі і холодні закуски, страви нескладного приготування. Меню бару відрізняється широкою різноманітністю алкогольних, безалкогольних та змішаних напоїв, залежно від спеціалізації бару (винний, пивний, молочний, вітамінний, коктейль-бар)

Нормативна і технологічна документація

підприємств ресторанного господарства

Збірники рецептур страв і кулінарних виробів поряд з діючими в галузі

стандартами і технічними умовами є основними нормативно-технологічними

документами для підприємств ресторанного господарства.

У дієтичних їдальнях і відділеннях застосовується Збірник рецептур страв і дієтичного харчування для підприємств ресторанного господарства. У збірниках наводяться рецептура, технологія приготування страв, а також норми витрати сировини, виходу напівфабрикатів і готової продукції, рекомендації щодо взаємозамінності продуктів. У рецептурах зазначені: найменування продуктів, що входять у страву, норми вкладення продуктів масою брутто і нетто, вихід (маса) окремих готових продуктів і страви в цілому.

Норми вкладення продуктів масою бруто розраховані в рецептурах на стандартну сировину таких кондицій: яловичина і баранина – 1-ї категорії,

свинина– м'ясна, субпродукти (крім вимені) – заморожені, вим'я – охолоджене; птиця домашня (кури, курчата, гусаки, качки, індички) – напівпотрошена 2-ї категорії; риба – велика заморожена або всіх розмірів,

необроблена, за деяким винятком; для картоплі прийняті норми відходів до 31 жовтня, для моркви і буряка – до 1 січня і т. д.

У кожному збірнику рецептур страв і кулінарних виробів у передмові зазначені кондиції всіх видів сировини і продуктів. При використанні для приготування страв сировини іншої кондиції, ніж передбачено в рецептурах, норма вкладення її масою бруто визначається за допомогою перерахунку, виходячи із зазначеної в рецептурах маси нетто, величина якої залишається постійною, і відсотків відходів, встановлених за Збірником рецептур для сировини відповідних кондицій. При використанні сировини інших кондицій або некондиційної сировини норми виходу страв не повинні порушуватися.

Додатки до Збірника містять таблиці розрахунку витрат сировини, виходу напівфабрикатів і готових страв, розміри втрат при тепловій обробці страв і кулінарних виробів та норми взаємозамінності продуктів.

Для найбільш повного задоволення попиту споживачів підприємства харчування можуть розробляти нові рецептури страв і кулінарних виробів. Вони розробляються з урахуванням затверджених норм відходів і втрат при

холодній та тепловій обробках різних продуктів і мають відрізнятися новизною технології приготування, високими смаковими якостями, оригінальністю оформлення, вдалим смаковим поєднанням продуктів. На всі страв з новою рецептурою і фірмові страви розробляється і затверджується керівником підприємства технологічна документація: СТП, ТУ, техніко-технологічні і технологічні карти.

Збірником рецептур керуються при складанні калькуляційних карток, у яких вказуються норми вкладення сировини, вихід і продажна ціна готової страви, техніко-технологічних і технологічних карт.

Технологічні карти. Висока якість готової продукції складається з багатьох факторів, одне з них – дотримання технологічних вимог до обробки продуктів і приготування страв на всіх стадіях виробничого процесу. Кухарі і кондитери повинні забезпечуватися на робочих місцях технологічними

картами, які складаються на кожне блюдо, кулінарний або кондитерський виріб на підставі Збірника рецептур, який застосовується на даному підприємстві.

У технологічних картах вказуються: найменування страв, номер і варіант рецептури, норма вкладення сировини масою нетто на одну порцію, а також дається розрахунок на певну кількість порцій або виробів, що готуються в котлах певної ємності, вказується вихід страви.

У картах також наводиться короткий опис технологічного процесу приготування страви і його оформлення, звертається увага на послідовність

закладки продуктів залежно від термінів їх теплової обробки, характеризуються вимоги до якості страви, коефіцієнти його трудомісткості, що враховують витрати праці ку харя на приготування даної страви. Технологічні карти на гарніри до других страв складаються окремо. Технологічні карти складаються за встановленою формою на щільному картоні, підписуються директором, завідувачем виробництва і калькулятором і зберігаються в картотеці начальника виробництва.

Техніко-технологічні карти (ТТК) розробляють на нові і фірмові страви та кулінарні вироби – ті, що виробляють і реалізують тільки на даному підприємстві. Термін їх дії визначає саме підприємство. ТТК включає розділи:

1. Найменування виробу й області застосування ТТК. Вказують точну назву страви, яку не можна змінити без затвердження; наводять конкретний перелік

підприємств (філій), яким дано право робити і реалізувати страву.

2. Перелік сировини для виготовлення страви (виробу).

3. Вимоги до якості сировини. Обов'язково роблять запис про те, що сировина, харчові продукти, напівфабрикати для даної страви (виробу) відповідають нормативним документам (ДСТУ, ТУ) і мають сертифікати і посвідчення якості.

4. Норми закладки сировини масою брутто і нетто, норми виходу напівфабрикатів і готового виробу.

5. Опис технологічного процесу. Дають докладний опис цього процесу, режиму холодної і теплової обробки, що забезпечують безпеку страви (виробу), наводять використані харчові добавки, барвники та ін.

6. Вимоги до оформлення, подачі, реалізації і зберігання. Мають бути відображені особливості оформлення, правила подачі страви, порядку реалізації, зберігання (відповідно до ДСТ 30390-95 «Громадське харчування».

Кулінарна продукція, реалізована населенню. Загальні технічні умови», Санітарними правилами та умовами зберігання особливо швидкопсувних продуктів).

7. Показники якості і безпеки. Вказують органолептичні показники страви (смак, запах, колір, консистенція), фізико-хімічні і мікробіологічні показники, що впливають на безпеку страви.

8. Показники харчового складу й енергетичної цінності. Наводять дані про харчову й енергетичну цінність страви (за таблицями «Хімічний склад харчових продуктів», схваленими Міністерством охорони здоров'я), які особливо важливі для організації харчування певних груп споживачів (дієтичне, лікувально-профілактичне, дитяче харчування та ін.).

Кожна техніко-технологічна карта отримує порядковий номер і зберігається в картотеці підприємства. Підписує ТТК відповідальний розробник.

До нормативно-технологічної документації, якою користуються підприємства ресторанного господарства, належать також: галузеві стандарти

(ГСТ), стандарти підприємств (СТП), технічні умови (ТУ) і технологічні інструкції (ТІ) на продукцію, яка виробляється промисловими і заготівельними підприємствами для постачання іншим підприємствам.

Галузеві стандарти (ГСТи) є основним нормативним документом, що регламентує виробництво напівфабрикатів і кулінарних виробів. ГОСТи розробляються і затверджуються для підприємств м'ясної, молочної і харчової промисловості, рибного господарства, які виробляють продукцію для підприємств ресторанного господарства.

Технічні умови (ТУ) розробляються на підприємствах на нову продукцію, погоджуються з органами СЕС Міністерства охорони здоров'я України і реєструються в регіональному відділенні Держстандарту України. Технічні умови – основний регламентуючий документ, що визначає виробництво напівфабрикатів тільки на підприємствах ресторанного господарства. ДСТУ і ТУ містять вимоги до якості сировини і напівфабрикатів з органолептичних і фізико-хімічних показників.

Технологічні інструкції (ТІ) вводяться одночасно зі стандартами (технічними умовами). Вони є основними технологічними документами, що визначають асортимент напівфабрикатів, які виробляються; вимоги до якості і норми витрати сировини; порядок проведення технологічних процесів; вимоги до упакування і маркування; умови і терміни зберігання та транспортування.

Стандарти підприємств (СТП) розробляють на кулінарні вироби з

нетрадиційними способами холодної і теплової обробки, на нові процеси. Проект СТП погоджують з територіальною сан-епідслужбою. Затверджує СТП керівник підприємства на обумовлений ним термін.

Технологічний процес, викладений у СТП, повинен забезпечити показник і вимоги безпеки, встановлені державними актами. СТП не може порушувати ГОСТи.

Структурні елементи СТП:

- титульний аркуш;
- найменування;
- зміст;
- область застосування. Послідовність розділів СТП:
- найменування виробу (процесу) і область застосування;
- перелік сировини (для страв і виробів);
- вимоги до якості сировини (для страв і виробів);
- норми закладки (брутто і нетто, вихід напівфабрикату і готового виробу);
- технологічний процес приготування;
- оформлення, подача, реалізація, зберігання;
- транспортування (для страв і виробів);
- методи випробування;
- вимоги охорони навколишнього середовища;
- інформація про харчову та енергетичну цінність.

Розшифровка розділів

«Найменування»: точна назва виробу, процесу обслуговування, конкретний перелік підприємств, які одержали право використання даної СТП.

«Перелік сировини»: всі продукти для виробу, нормативна документація на

даний вид сировини.

«Вимоги до якості сировини»: обов'язковий запис про відповідність усіх видів сировини для страви або виробу вимогам нормативних документів (ДСТУ, ГСТУ, ТУ), медико-біологічним і санітарним нормам, сертифікат відповідності, посвідчення якості.

«Норми закладки» (див. назву розділу).

«Технологічний процес» докладний опис процесу; для страв і виробів особливо виділяють режими холодної і теплової обробки, що забезпечують безпеку; специфіка застосування нетрадиційних способів або харчових добавок.

«Оформлення» особливості оформлення, правила подачі, порядок реалізації кожної партії продукції; умови і терміни реалізації і зберігання – відповідно до ДСТ 30390-95 «Громадське харчування. Кулінарна продукція, реалізована населенню. Загальні технічні умови» і санітарними правилами.

«Транспортування»: його параметри, захист від зовнішніх факторів.

«Упакування і маркування» вид тари, пакувального матеріалу (дозволених

Міністерством охорони здоров'я України для контакту з харчовими продуктами), позиції, що включаються в ярлик (відповідно до ДСТ 30390-95).

«Показники якості і безпеки»: органолептика (смак, колір, запах, консистенція); основні фізико-хімічні і мікробіологічні показники, що впливають на безпеку продукції (відповідно до додатків до ДСТ 30390-95 і медико-біологічними вимогами та санітарними нормами Міністерства охорони здоров'я України).

Для процесів і послуг треба враховувати вимогу ергономічності, що характеризує відповідність умов обслуговування гігієнічним, антропометричним, фізіологічним можливостям споживання. Дотримання вимог ергономічності забезпечує комфортність обслуговування і сприяє збереженню здоров'я і працездатності споживача. Вказують методи контролю і періодичності досліджень за характеристиками безпеки продукції.

Умови надання послуги (процесу) повинні відповідати вимогам нормативної документації за рівнем шуму, вібрацій, освітленості, мікроклімату, а за показниками пожежо – і вибухобезпечності – вимогам діючих СНіПів.

Інформація про харчову й енергетичну цінність містить відомості про наявність білків, жирів, вуглеводів, калорійність.

СТП вводяться в дію наказом або розпорядженням директора.

Підприємство, яке виготовляє напівфабрикати, кулінарну і кондитерську продукцію, зобов'язане супроводжувати кожну партію продуктів, що відправляються на інші підприємства ресторанного господарства або роздрібною торгівлі, сертифікатами або посвідченнями якості, номери яких проставляють у накладних на відпуск продукції.

На кожну одиницю упакування (тари) повинна бути наклеєна етикетка із зазначенням таких даних: найменування підприємства-виробника, найменування виробу, позначення дійсного стандарту, маси і ціни одиниці напівфабрикату; кількість одиниць; Дата, година, зміна виготовлення, терміну зберігання і реалізації; температура зберігання.

Нормативно-технологічна документація сприяє забезпеченню безпеки продукції для життя і здоров'я споживачів, підвищенню якості продукції, правильної організації технологічного процесу виробництва напівфабрикатів, кулінарних і кондитерських виробів. Вимоги до нормативних документів повинні ґрунтуватися на сучасних досягненнях науки, техніки і технології. Підприємства, які одержують напівфабрикати, також повинні мати галузеві стандарти, технічні умови і технологічні інструкції, що дозволяє їм перевірити якість напівфабрикатів при їх прийманні, правильно організувати короткочасне зберігання і використання напівфабрикатів.

Запитання до самопідготовки:

1. Зміст оперативного планування виробництва.
2. Як здійснюється оперативне планування роботи виробництва заготівельних підприємств?
3. Як здійснюється розрахунок виходу напівфабрикатів ?
4. На основі якої нормативно-технічної документації здійснюється випуск продукції підприємствами ресторанного господарства ?
5. Основні вимоги до розробки техніко-технологічних карт на фірмові вироби на підприємствах ресторанного господарства.
6. Що таке виробнича програма підприємства ?
7. Як документально оформляють план-иеню закладу ресторанного господарства?

8. Як складають розрахунково-продуктову відомість для виконання денної виробничої програми ?
9. Модель розрахунку середньоденної кількості кулінарної продукції за структурою.
10. Види меню та фактори впливу на вибір його виду.
11. Загальні вимоги до складання меню.
12. Які існують правила розташування страв в меню?

Рекомендована література

Основна: 1-4,6, 11, 13-15, 17, 18, 20, 22.

Додаткова: 24, 28, 29, 35, 36.

Лекція № 10

Тема: Основи організації виробничих цехів. Організація роботи заготівельних цехів.

1. Структура, зміст та функції технологічного процесу виробництва кулінарної продукції.
2. Схема технологічного процесу централізованого виробництва напівфабрикатів, механізація технологічних операцій.
3. Технологічний процес приготування напівфабрикатів в підприємствах харчування з повним технологічним циклом, технологічні лінії, ділянки.
4. Асортимент напівфабрикатів, умови та терміни зберігання.

Організація роботи основного виробництва залежить від того, як організована робота цеху, відділу, ділянки, кожного робочого місця.

Цехи організовуються у великих закладах ресторанного господарства. На

невеликих і середніх закладах ресторанного господарства цехи відокремлюють-

ся умовно, тобто підприємства мають безцехову структуру.

В системі ресторанного господарства функціонують заготівельні та доготівельні заклади, в яких відокремлюються заготівельні, доготівельні та спеціалізовані цехи, де і виготовляються напівфабрикати різного ступеня гатунку, готові кулінарні вироби, кондитерська продукція, страви та напої.

Виробництво напівфабрикатів з м'яса, птиці, риби, овочів організовується

у заготівельних підприємствах системи ресторанного господарства, а також на підприємствах харчової промисловості. Однак у загальному обсязі напівфабрикатів, які випускають для постачання у заклади ресторанного господарства, найбільша питома вага складається з напівфабрикатів, які виробляються у системі ресторанного господарства.

Призначення заготівельних цехів закладів ресторанного господарства – первинна обробка сировини і виготовлення напівфабрикатів для постачання їх до гарячого цеху свого закладу ресторанного господарства, до доготівельних закладів та магазинів і відділів кулінарії.

При організації заготівельних цехів будь-якої потужності необхідно вважати на:

- забезпечення поточності виробництва;
- послідовність здійснення технологічних процесів;
- мінімальні технологічні та транспортні вантажні потоки;
- об'єднання у одних приміщеннях виробництв, які потребують однакового температурного режиму і вологості повітря;
- забезпечення вимог санітарії й заходів з охорони праці та техніки безпеки;
- розміщення складських охолоджувальних приміщень в одному блоці.

До заготівельних цехів закладів ресторанного господарства, що працюють на сировині відносяться: м'ясний, рибний, овочевий, птахогольовий. У підприємствах невеликої або середньої потужності може організовуватися м'ясо-рибний цех. У закладах ресторанного господарства, що працюють на напівфабрикатах, організується один заготівельний цех – цех доробки напівфабрикатів.

У закладах ресторанного господарства, що працюють і на сировині і на напівфабрикатах, організуються, як правило, цех доробки напівфабрикатів та овочевий цех. Але в таких закладах можуть бути й інші сполучення цехів.

Спеціалізовані цехи організовуються як самостійні в складі заготівельних закладів або у великих ресторанах і кафе.

Технологічний процес обробки м'яса не залежить від потужності цеху, але сама організація технологічного процесу розрізняється.

У великих заготівельних підприємствах м'ясні цехи більш механізовані, в них застосовуються транспортери, підвісні й потокові лінії та ін.

Виробнича програма цехів містить в собі: крупно шматкові напівфабрикати з яловичини (товстий, тонкий край, верхній і внутрішній шматки задньої тазової частини та ін.); із свинини й баранини (корейка, окіст, лопаткова частина, грудинка й ін.); кістки; порціонні напівфабрикати з яловичини, свинини, баранини (антрекот, біфштекс, ескалоп та ін.); мілко шматкові напівфабрикати з яловичини (бефстроганов, піджарка, азу, гуляш); з баранини й свинини (шашлик, рагу й ін.); з рубаного м'яса (біфштекс, котлети, шніцелі); перець, кабачки, фаршировані м'ясом і рисом.

Терміни зберігання основних видів м'ясних напівфабрикатів при температурі $+2 - +6^{\circ}\text{C}$: крупношматкові – до 48 год., фасованого м'яса (від 2,5 до 1,0 кг.) і порціонних напівфабрикатів без паніровки – до 36 год., порційних у пані-

ровці, дрібношматкових, костей харчових, субпродуктів охолоджених, шашлику маринованого – до 24 год., січених, у т.ч. підвищеної харчової цінності й комбінованих – до 12 год., а січений заморожений біфштекс зберігається при температурі не вище $+5^{\circ}\text{C}$ – до 48 год.

М'ясні цехи на великих заготівельних підприємствах складаються з декількох приміщень: дефростери, мийне відділення для туш, приміщення для обсушування, приміщення для обвалки, жилювання, готування напівфабрикатів.

З холодильних камер заморожене м'ясо (туші та півтуші) по підвісному шляху (монорейкам) або на візках надходить до дефростерів, де при температурі $+4 - +6^{\circ}\text{C}$ протягом трьох діб відбувається процес повільної дефростації. Потім м'ясо зачищається від забруднень, зрізуються клейма.

Далі м'ясо обмивають у спеціальному приміщенні теплою водою за допомогою щіток-душів, обсушують в окремому приміщенні за допомогою повітря, що подається вентиляторами. Розруб туш виконують обвальники на початку лінії за допомогою ножа-рубака або м'ясної сокири. Виробничі столи обвальників розташовують уздовж конвеєрної лінії. На виробничих столах повинні бути передбачені штирі для фіксації обробних дошок і висувні ящики для зберігання інструменту: великого й малого ножів кухарської трійки, мусатів.

По конвеєру м'ясо надходить на робочі місця жиловщиків, які виконують зачищення м'яса від сухожилів, плівок, розбирання крупношматкових напівфабрикатів за видами. Кістки, отримані після обвалки, відправляються на розпилування за допомогою дискової пилки.

У великих цехах робочі місця з виробництва порційних і дрібношматкових напівфабрикатів можуть організовуватися на паралельних лініях. По обидва боки лінії розташовуються виробничі столи. На робочому місці виготовлювача напівфабрикатів розміщують обробну дошку, ліворуч від неї лоток з м'ясом, праворуч – лоток для напівфабрикатів, середній ніж кухарської трійки, мусат. За обробною дошкою встановлюють терези.

Для виробництва рубаних напівфабрикатів організують кілька робочих місць, які й становлять технологічну лінію. На цих робочих місцях передбачається ванна для замочування хліба, м'ясорубка, фаршмішалка або куттер, котлетоформувальна машина.

У невеликих м'ясних цехах використовують машини з меншою продуктивністю або різні універсальні електроприводи зі змінними механізмами (м'ясорубкою, розрихлювачем, фаршмішалкою). У таких цехах м'ясо розморожують у підвішеному стані над трапом або у ваннах із проточною водою.

Робота м'ясного цеху заготівельного підприємства залежно від потужності організується в одну або дві зміни. У великих цехах можуть організовуватися окремі бригади обвальників, жиловщиків, виготовлювачів напівфабрикатів.

Обвалку м'яса виконують обвальники III, IV і V розрядів. Жиловку м'яса виконують жиловщики I, II і III розрядів. Нарізку напівфабрикатів здійснюють виготовлювачі напівфабрикатів III і IV розрядів. У м'ясних цехах ресторанів, їдалень працюють кухарі III і IV розрядів.

У великих м'ясних цехах працівники протягом робочого дня зайняті однорідною роботою, тобто застосовується поопераційний розподіл праці. У невеликих м'ясних цехах кухар виконує по черзі кілька операцій.

Централізоване виробництво напівфабрикатів з курей, обробку субпродуктів здійснюють птахогольові цехи.

Виробнича програма таких цехів містить у собі: тушки курей і курчат напівпатранні, філе натуральне й філе паніроване, стегенця курячі й індичкові, грудинка куряча; стегно, гомілки курячі й індичкові; субпродукти курей й індичок. Крім птиці, в цеху обробляють субпродукти (нирки, печінку, язики, серце та ін.).

Технологічний процес обробки напівпатраної птиці включає наступні операції: розморожування, обпалювання, відокремлення голови, шийки, ніжок, потрошіння, миття, формування тушок, обробка потруху, виготовлення напівфабрикатів, охолодження, розфасовка й упакування, маркування, зберігання, транспортування.

У великих птахогольових цехах передбачається організація трьох основних ділянок: для розморожування, для обпалювання, для потрошіння птиці й виробництва напівфабрикатів.

Розморожують тушки в дефростері при температурі від +4 до +6°C і від-

носної вологості повітря 85% протягом 10–12 год. Для розморожування тушки

укладають на стелажі в один ряд так, щоб вони не стикалися між собою. Після

дефростації стелажі викочують у приміщення для обпалювання птиці в опалю-

вальних горнах. Тривалість обпалювання не повинна перевищувати 30 секунд.

На першій лінії встановлюється конвеєр, уздовж якого розміщуються робочі місця для потрошіння птиці. На початку цієї лінії на розрубувальному сто-

лі за допомогою ножа–рубача або спеціальної машини видокремлюють голови,

шиї, крила, ніжки. На цих робочих місцях використовують виробничі столи з

вбудованими ваннами, обробні дошки, лотки для збору патраної птиці й потро-

ху, а також стільці, тому що ці операції виконуються сидячи. На цих операціях

використовують різний інвентар: ножі-рубачи, ножі кухарської трійки, спеціа-

льні ножі з серповидними лезами для потрошіння птахів, пінцет для видалення

пир'яних пеньків з тушок та ін.

На другій лінії організують робочі місця для формування тушок в «кишеньку», «у дві нитки» і приготування порціонних і січених напівфабрикатів.

Для приготування січених напівфабрикатів із птиці робоче місце оснащують універсальним приводом зі змінними механізмами (м'ясорубкою, фаршмішалкою), виробничим столом з вбудованою холодильною шафою для зберігання запасу напівфабрикатів. На столі передбачають терези й обробну дошку. При виготовленні напівфабрикатів використовують наступний інвентар:

ножі кухарської трійки, сито, сапку для відбивання філе, мусат для гостріння й

виправлення ножів.

На третій технологічній лінії проводиться обробка субпродуктів. На цих робочих місцях передбачають виробничі столи, розробні дошки, мийні ванни.

Для охолодження напівфабрикати укладають у металеві ящики або лотки й відправляють у холодильні камери, де вони зберігаються при температурі 0-

+6°C протягом 48 год. (для натуральних н/ф) і до 12 год. (для січених н/ф).

Термін зберігання напівфабрикатів на підприємстві виготовлювача відповідно 12 і 6 год.

Первинна обробка птиці в ресторанах і їдальнях виробляється на ділянці, відокремленій у м'ясо-рибному цеху підприємства. Технологічні операції з об-

робки птиці здійснюються аналогічно операціям у птахгольовому цеху заготі-

вельного підприємства. Асортименти напівфабрикатів залежать від меню. У ресторанах, крім сільськогосподарської птиці, обробляють дичину за тією ж технологічною схемою.

Усі виробничі операції виконуються кухарями III, IV і V розрядів.

Овочеві цехи організують на підприємствах великої й середньої потужності.

Овочевий цех розміщується, як правило, у тій частині підприємства, де перебуває овочева камера, щоб транспортувати сировину, минаючи загальні

виробничі коридори. Цех повинен мати зручний зв'язок з холодним і гарячим

цехами, у яких завершується випуск готової продукції.

Асортимент і кількість напівфабрикатів, які виробляються цехом, залежать від виробничої програми закладу і його потужності.

Технологічний процес обробки овочів складається із сортування, миття,

очищення, доочищення після механічного очищення, промивання, нарізки.

Основним устаткуванням овочевого цеху є картопличистки різної потужності, овочерізальні машини або універсальні приводи, а також немеханічне устаткування (виробничі столи, столи для доочищення картоплі, мийні ванни, підтоварники, ларі для овочів).

Робочі місця оснащують інструментами, інвентарем для виконання певних операцій.

В овочевому цеху виділяють лінію обробки картоплі й коренеплодів, лінію обробки свіжої капусти, а також сезонних овочів і зелені.

Устаткування ставиться в ході технологічного процесу.

На лінії обробки картоплі й коренеплодів встановлюють мийну ванну, картопличистку. Після машинного очищення виконують ручне доочищення картоплі на спеціальних столах. Кришка стола має поглиблення, у яке складають очищені овочі, і два отвори – ліворуч для очищених овочів, праворуч для відходів. Після доочищення картоплю складають у ванну з водою й зберігають не більше 2-3 год.

Очищення ріпчастої цибулі, часнику здійснюють на спеціальних столах з витяжним пристроєм.

На лінії обробки капусти, зелені встановлюють виробничі столи, мийні ванни. Очищені овочі промивають і залежно від призначення використовують частину з них для варіння цілком, а інші нарізають машинним або ручним способом. Очищені й нарізані овочі прикривають вологою тканиною для запобігання від забруднення й висихання. У заготівельних закладах організують овочеві цехи великої потужності, де переробляють 1 т. овочів і більше.

У заготівельних закладах організують овочеві цехи великої потужності, де переробляють 1 т. овочів і більше.

У заготівельних закладах організують овочеві цехи великої потужності, де переробляють 1 т. овочів і більше.

У заготівельних закладах організують овочеві цехи великої потужності, де переробляють 1 т. овочів і більше.

У заготівельних закладах організують овочеві цехи великої потужності, де переробляють 1 т. овочів і більше.

У заготівельних закладах організують овочеві цехи великої потужності, де переробляють 1 т. овочів і більше.

У заготівельних закладах організують овочеві цехи великої потужності, де переробляють 1 т. овочів і більше.

У заготівельних закладах організують овочеві цехи великої потужності, де переробляють 1 т. овочів і більше.

У заготівельних закладах організують овочеві цехи великої потужності, де переробляють 1 т. овочів і більше.

У заготівельних закладах організують овочеві цехи великої потужності, де переробляють 1 т. овочів і більше.

Виробнича програма цеху містить у собі напівфабрикати у наступному асортименті: очищена картопля, що не темніє на повітрі; капуста свіжа білого-

лова зачищена та без кочериги; морква, буряк і цибуля ріпчаста очищені.

Технологічний процес обробки овочів у великих овочевих цехах такий же, як у цехах середньої й малої потужності, тільки він більш механізується.

В овочевому цеху великого заготівельного підприємства для прискорення процесу обробки овочів установлюють дві технологічні механізовані лінії: лінія

для виготовлення очищених коренеплодів та лінія для очищення цибулі. Інші виробничі процеси (доочищення, зважування, затарювання) здійснюють на робочих місцях.

Виготовлені овочеві напівфабрикати укладають у тару, маркують і відправляють в експедицію.

Роботу невеликих овочевих цехів організує завідувач виробництвом; великі овочеві цехи очолює начальник цеху або бригадир.

Централізоване виробництво напівфабрикатів з риби здійснюється в рибних цехах заготівельних підприємств.

У виробничу програму цеху входять наступні напівфабрикати: риба спеціального оброблення – охолоджена й морожена; порціонні шматки риби, пані-

рованої у сухарях; котлети, биточки, тефтельки, рибні фрикадельки.

У цеху організують лінію обробки риби з кістяком та відділок для обробки частикової риби (риба червоних порід).

Технологічний процес обробки риби з кістяком включає наступні операції: розморожування, зачищення луски; зрізання плавців, відокремлення голів,

потрошіння, промивання, фіксація в охолодженому розсолі, охолодження напі-

вфабрикатів, упакування, маркування, зберігання й транспортування.

У великих цехах процеси обробки риби з кістковим кістяком здійснюють

на механізованих лініях.

Морожену рибу з кістяком звільняють від тари, укладають у гратчасті контейнери і направляють до ванн для дефростації риби. Контейнери з рибою за-

нурюють у ванни з 3-5%-ним розчином повареної солі при температурі води не

вище $+15^{\circ}\text{C}$ на 2-3 год. Після дефростації рибу вивантажують у пересувні ванни

та направляють до конвеєрної лінії обробки риби.

Очищують рибу від луски за допомогою лузкоочищувальної машини, а плавці зрізують плавцерізкою, голови відокремлюють за допомогою спеціаль-

них машин.

Далі риба надходить на риборозділювальний конвеєр, уздовж якого розташовані робочі місця для потрошіння й промивання риби. Ці технологічні операції виконують вручну. На кожному робочому місці встановлюють вироб-

ничий стіл з убудованою мийною ванною. Робочі місця комплектують оброб-

ними дошками, ножами кухарської трійки.

Очищену й промиту рибу завантажують у пересувні ванни й направляють до чана для фіксації в 18% розчині повареної солі з температурою $+4 - +6^{\circ}\text{C}$.

Тривалість фіксації 5–10 хв. Фіксація застосовується для скорочення втрат при

зберіганні, транспортуванні і збереженні харчової цінності риби.

Термін зберігання рибних напівфабрикатів (від закінчення технологічного процесу до реалізації напівфабрикатів) не повинен перевищувати 24 год., у

тому числі на підприємстві-виготовлювача – не більше 8 год.

Для виробництва порційних напівфабрикатів з риби, мілкошматкових і

виробів з котлетної маси встановлюють виробничі столи, на яких розміщують

обробні дошки, терези, тару для напівфабрикатів. Нарізку порційних шматків

риби здійснюють великим ножем кухарської трійки.

На робочих місцях для приготування котлетної маси з риби використовують універсальний привід зі змінними механізмами, ванну для замочування

хліба.

На лінії обробки риб осетрових порід встановлюють виробничі столи, ванни.

Рибу відтаюють на стелажах. Тривалість відтаювання 12 – 14 год. У процес обробки риби входить: відділення голови, ошпарювання, зрізання спинних плавників, витягування визиги, пластування риби на ланки, зачищення поверхні ланок, промивання, укладання в тару, маркірування, транспортування.

У рибному цеху на підприємствах середньої потужності переробляють всю рибу, яка надходить (у тому числі й осетрові породи) і виготовляють напі-

вфабрикати максимального ступеня готовності – порціонні шматки, січені ви-

роби. Потім рибні напівфабрикати надходять у гарячий цех для теплової оброб-

ки.

Процеси відтаювання, очищення, оброблення здійснюють так само, як і у великих цехах, тільки механізація використовується в меншому ступені. Для обробки риби використовують шкребки і ножі кухарської трійки. У невеликих

підприємствах голови й хвосту риб відрубують вручну великим або середнім

ножем кухарської трійки. Промивають рибу після патрання у ваннах.

Якщо в цеху обробляють рибу осетрових порід, то для розморожування використовують металевий стелаж з піддоном; додатково встановлюють ванну

з підігрівом для ошпарювання риби (температура води +80 – +90°C). Якщо таких ванн немає, використовують казани з гарячою водою.

На виробничому столі, де готуються напівфабрикати, повинні перебувати комплект ножів кухарської трійки, обробні дошки, набір спецій і настільні терези.

Інструменти зберігають у спеціальному ящику або у висувних ящиках виробничих столів. Тарою для напівфабрикатів служать функціональні ємкості або листи, які розміщують на стелажах і в холодильній шафі.

Для приготування рибного фаршу на невеликих підприємствах використовують м'ясорубку або універсальний привід зі змінними механізмами (м'ясорубкою, фаршмішалкою і розмелювальною машиною). Формують котлети вручну або використовують ті ж машини, що й у м'ясному цеху.

Для зберігання напівфабрикатів використовують холодильні шафи та столи з охолоджувальною шафою .

Роботу рибного цеху організують в одну або дві зміни. У заготівельних підприємствах роботу очолює начальник цеху або бригадир. До складу праців-

ників цеху входять виготовлювачі напівфабрикатів III і IV розрядів. Рибу осет-

рових порід обробляють працівники IV розряду .

У рибних цехах ресторанів, їдальень працюють кухарі III і IV розрядів; очолює роботу цеху завідувач виробництвом або бригадир.

М'ясо-рибні цехи організують при закладах середньої потужності (у ресторанах, їдальнях) з перервним виробничим циклом. У цих цехах передбачаєть-

ся обробка м'яса, птиці, риби в одному приміщенні.

З огляду на специфічний запах рибних продуктів, необхідно організувати роздільні потоки обробки м'яса й риби. Крім роздільного обладнання, виділя-

ють окремо інструмент, тару, обробні дошки, маркіровані для обробки риби й

м'яса.

На лінії обробки м'яса встановлюють ванну для промивання м'яса, роз-

рубочний стілець, виробничий стіл для обвалки м'яса, приготування напівфаб-

рикатів, м'ясорубка, опалювальна шафа для обробки птиці. Крім того, в цеху

встановлюють холодильна шафа для зберігання й охолодження напівфабрика-

тів.

Замість мийної ванни на ділянці обробки м'яса можна встановлювати резервуари з трапом, викладені керамічною плиткою, з низькими бортиками.

М'ясо відтаюють й обмивають над трапом щіткою-душом. Для розрубки туші баранини або свинини використовують сокиру, а для приготування рагу -

ножі-рубачи (великий і малий). Обвалку м'яса виконують обвалочними ножами

(великим і малим).

На робочому місці для приготування порційних і дрібношматкових напівфабрикатів встановлюють виробничий стіл, на який укладають обробну дош-

ку, з лівої сторони від неї розташовують лоток із сировиною, а праворуч – з на-

півфабрикатами. За дошкою розташовують настільні терези. Для розпушун-

ня порційних шматків використовують розрихлювач від універсального при-

воду або цей процес виконують вручну за допомогою сапки. Шпигування м'яса

коріннями або шпигом виконують за допомогою спеціальної голки. На робо-

чому місці з виготовлення напівфабрикатів можуть використовуватися столи з

убудованою холодильною шафою.

На робочому місці для приготування січених напівфабрикатів встанов-

люють ванни для замочування хліба або для цієї мети іноді використовують ка-

зани, які встановлюють на металеві підставки. Тут використовують механічне

устаткування – м'ясорубку й фаршмішалку від універсального приводу. Біля

виробничих столів розташовують пересувний стелаж для транспортування під-

готовлених напівфабрикатів у гарячий цех.

На місцях обробки м'яса можна обробляти й птицю, але з розривом за часом.

На ділянці обробки риби встановлюють ванну для дефростації мороженої риби, столи для очищення й потрошіння риби. Потрушують рибу на виробни-

чому столі вручну за допомогою малого ножа поварської трійки. Нехарчові від-

ходи збирають у спеціальний бак.

Для приготування порційних напівфабрикатів організується окреме робоче місце.

Для приготування рибного фаршу використовують м'ясорубку, що не застосовується для приготування м'ясного фаршу.

Технологічний процес обробки риби осетрових порід здійснюється на тих же робочих місцях, що й обробка риб з кістяком. Рибні напівфабрикати укла-

дають у лотки і зберігають у холодильних камерах при температурі не вище

+5°C. Термін зберігання - до 12 год., січених – не більше 6 год.

Загальне керівництво цехом здійснює завідувач виробництвом. Якщо в цеху працює 5 і більше працівників - призначається бригадир (кухар IV або V

розрядів), який разом з іншими кухарями виконує виробничу програму.

У ресторані кухар V розряду виготовляє напівфабрикати для складних і

банкетних страв, порційні напівфабрикати з яловичини, баранини, свинини.

Кухар IV розряду обробляє рибу осетрових порід, заправляє тушки птиці, нарі-

зає м'ясо й рибу на порції, виготовляє нескладні напівфабрикати. Кухарі IV і

III розрядів здійснюють розрубку м'яса, обвалку його частин. Кухар III розряду

обробляє рибу частикових порід, виготовляє кнельну масу й напівфабрикати з

неї, нарізає мілко шматкові напівфабрикати.

Запитання для самопідготовки:

1. Виробничі функції, що виконують заготівельні заклади ресторанного господарства залежно від характеру основного виробництва.

2. Види цехів, де здійснюється централізоване виробництво напівфабрикатів із різних видів сировини, та фактори впливу на режим їх роботи.

3. Види цехів, де здійснюється децентралізоване виробництво виробництво напівфабрикатів із різних видів сировини, та фактори впливу на режим їх роботи.

4. Які загальні принципи організації процесу виготовлення напівфабрикатів з різних видів сировини існують у закладах ресторанного господарства ?

5. Технологічні лінії та ділянки, які організуються у заготівельних цехах із централізованим та децентралізованим виробництвом.

6. Терміни та умови зберігання напівфабрикатів усіх видів відповідно до санітарних норм та правил.

7. Укажіть різницю в організації роботи м'ясного цеху великої потужності

заготівельного підприємства і м'ясного цеху ресторанного господарства середньої потужності.

8. Які вимоги пред'являються до розташування птахоголових цехів?

9. Які вимоги повинні дотримуватися при розміщенні устаткування?

10. Які види устаткування та інвентарю застосовуються в птахогольовому цеху?

11. Які основні типи устаткування та інвентарю застосовуються в овочевому цеху підприємства середньої потужності?

12. Які основні типи устаткування та інвентарю застосовуються в рибному цеху закладів

ресторанного господарства?

13. Які вимоги пред'являються до розташування м'ясо-рибного цеху в закла-

дах ресторанного господарства?

14. Яких вимог слід дотримуватися при розміщенні устаткування в м'ясо-рибному цеху?

15. Які основні типи устаткування та інвентарю застосовуються в м'ясо-рибному цеху закладу ресторанного господарства середньої потужності?

Лекція № 10 (2 години)

Тема: Організація роботи доготівельних цехів.

План

1. Функціонально-технологічні процеси приготування страв.
2. Технологічні принципи виробництва кулінарної продукції.
3. Технологічне забезпечення якості кулінарної продукції. Значення якості харчових продуктів у раціональному харчуванні. Формування смаку кулінарної продукції.
4. Функціонально-технологічні та санітарно-гігієнічні вимоги до технологічних ліній.
5. Нормативно-технологічна документація, методика розробки, документальне оформлення та затвердження технологічних карт.

Виробничою програмою доготівельних цехів є план-меню. Якщо у закладі відсутній цех кулінарних виробів, то всі кулінарні вироби, які виробляються

у доготівельному цеху теж включають до виробничої програми.

До доготівельних цехів закладів ресторанного господарства відносяться холодний та гарячий.

Гарячий цех займає в закладі ресторанного господарства центральне місце. У тому випадку, коли гарячий цех обслуговує кілька залів, розташованих на

різних поверхах, його доцільно розташувати на одному поверсі з залом, що має

найбільшу кількість місць. На всіх інших поверхах повинні бути роздавальні із

плитою для смаження порційних страв та мармітами. Постачання в ці роздава-

льні готової продукції забезпечується за допомогою підйомників.

Гарячий цех повинен мати зручний зв'язок із заготівельними цехами, зі складськими приміщеннями, холодним цехом, роздавальною й залом, мийни-

цею кухонного посуду.

Температура в цеху за вимогами наукової організації праці не повинна перевищувати $+23^{\circ}\text{C}$, відносна вологість повітря 60 – 70%. Такі параметри досягаються за рахунок потужної приточно-витяжної вентиляції (швидкість руху повітря 1– 2 м/с).

Гарячий цех повинен бути оснащений сучасним устаткуванням: тепловим, холодильним, механічним й немеханічним (електроплитами, електрични-

ми жарочними шафами, електричними казанами, електричними сковородами,

електричними фритюрницями, холодильними шафами, а також виробничими

столами, стелажами та ін. . Застосування в гарячому цеху механічного встаткування залежить від типу й потужності закладу ресторанного господарства .

Гарячий цех підрозділяється на два спеціалізованих відділення – супове й соусне. У суповому відділенні здійснюється приготування бульйонів і на їхній

основі супів, у соусному - приготування гарячих страв, гарнірів, соусів, гарячих

напоїв.

Кількість кухарів у кожному відділенні визначається співвідношенням

1:2, тобто в суповому відділенні кухарів удвічі менше. У гарячих цехах закладів

ресторанного господарства малої потужності такого розподілу, як правило, не-

має.

Супове відділення. Технологічний процес приготування супів складається із двох стадій: приготування бульйону й приготування супів на їх основі.

У їдальнях великої потужності, де асортимент супів невеликий (2 – 3 наймену-

вання), супи готують великими партіями, тому потрібно багато бульйону, що

викликає необхідність використовувати стаціонарні казани – електричні, газові

або парові. Частіше застосовують електричні казани місткістю 60, 100, 160 літ-

рів. Над стаціонарними казанами встановлюють місцеву витяжну вентиляцію у

виді парасолів, приєднану до загальної витяжної системи.

У ресторані, де бульйони готують у невеликих кількостях, для їхнього варіння використовують наплитні казани до 10 – 20 л. Крім стаціонарних елект-

ричних казанів, робоче місце для приготування супів включає лінію теплового

встаткування й лінію немеханічного устаткування. Відстань між лініями повинна бути не менш 1,5 м.

У суповому відділенні цеху використовують наплитні казани ємкістю 5, 10, 15 і 20 л, пристрій варильний електричний й електричні стаціонарні котли різної місткості.

У ресторанах, де супи готують невеликими партіями, у гарячому цеху встановлюють марміти, що забезпечує збереження температури й смакових

якостей супів . Супи повинні відпускатися з температурою не нижче +75°C, тривалість реалізації супів при масовому приготуванні – не більше 2 – 3 год.

До прозорих бульйонів готують гарніри у вигляді борошняних кулінарних виробів (пиріжки, ватрушки, розтягаї). Для їхнього виготовлення організу-

ють окреме додаткове відділення (борошняне) або додаткові робочі місця. За-

мішують тісто в невеликих настільних тістомісильних машинах або в наплит-

них казанах, обробляють на виробничому столі з дерев'яним покриттям, вико-

ристовуючи качалки, ручні тісторозділювачі, різці.

Соусне відділення гарячого цеху призначено для приготування основних гарячих страв (котлети натуральні, біфштекси, м'ясне рагу тощо), гарнів і со-

усів. Для виконання різних процесів теплової й механічної обробки продуктів

робочі місця оснащені відповідним устаткуванням і різноманітним посудом, ін-

струментом, інвентарем.

Основним устаткуванням соусного відділення є кухонні електроплити, жарочні шафи, електричні сковороди, електричні фритюрниці, пароконвекто-

мати , а також електричні казани для варки їжі, універсальний привід.

Стационарні електричні казани для варки їжі застосовуються в соусному відді-

ленні у великих цехах для варіння овочевих і круп'яних гарнірів.

У гарячих цехах спеціалізованих підприємств і в ресторанах встановлюються електричні шашличниці, електричні грилі, сосисковарочні апарати, яйце-

варки, кавоварки й ін.

Для приготування дієтичних страв у соусному відділенні встановлюється пароварочна шафа.

Устаткування соусного відділення можна згрупувати у дві-три технологічні лінії.

Перша лінія призначена для теплової обробки та приготування страв з м'яса, риби, овочів, а також для приготування гарнірів і соусів у наплитному

посуді. Лінія складається із модульованого устаткування й включає жарочну

шафу, електроплити, електросковороди, фритюрниці. В ресторанах у дану лі-

нію встановлюють також марміти, призначені для короткочасного зберігання

других страв у гарячому стані .

Друга лінія призначена для виконання допоміжних операцій і включає виробничі столи для засобів малої механізації, стіл з охолоджувальною гіркою

й поверхнею. На виробничих столах підготовляють до теплової обробки м'ясні,

рибні, овочеві напівфабрикати. Виробничий стіл з охолоджувальною гіркою й

шафою в ресторанах використовується для порціонування й оформлення страв.

У ресторанах для смаження картоплі (фрі, пай та ін.) використовують електричні фритюрниці різного типу (стаціонарні й настільні).

У ресторанах страви смажені, запечені готуються тільки за замовленням відвідувачів. Трудомісткі страви, які вимагають багато часу на приготування

(тушковані, соуси), готують невеликими партіями. В інших закладах при ма-

совому виготовленні, який би обсяг продукції не готувався, необхідно врахову-

вати, що смажені другі страви (котлети, біфштекси, антрекоти та ін.) повинні

бути реалізовані протягом 1 год.; гарячі страви відварені, припущені, тушко-

вані – 2 год., овочеві гарніри – 2 год., каші розсипчасті, капуста тушкова – 6

год., гарячі напої – 2 год.

Робота кухарів соусного відділення починається з ознайомлення з виробничою програмою (меню), підбирання технологічних карт, уточнювання кіль-

кості продуктів, необхідних для приготування страв. Потім кухарі одержують

продукти, напівфабрикати, підбирають посуд.

Заборонено залишати на наступний день в соусному відділенні гарячого цеху:

- млинчики з м'ясом і сиром,
- соуси;
- омлети;
- січені вироби з м'яса, птиці, риби;
- картопляне пюре, варені макаронні вироби.

З посуду в соусному відділенні застосовуються:

- наплитні казани ємкістю 5, 10, 15 і 20 л. для варіння й жаріння страв з м'яса, овочів;
- казани (коробіни) для варки й припускання риби цілими і ланками;
- казани для варки дієтичних страв на пару зі штахетом-вкладишем;

- каструлі ємкістю 1,5; 2; 4; 5; 8 і 10л для приготування невеликої кількості порцій варених страв;
- тушкованих гарячих страв, соусів;
- сотейники ємністю 2, 4, 6, 8 і 10 л для пасерування овочів, пюре (на відміну від казанів сотейники мають більш товсте дно);
- листи металеві й великі чавунні сковороди для обсмажування напівфабрикатів з м'яса, риби, овочів, птиці;
- сковороди малі й середні чавунні з ручкою для смаження млинців, млинчиків, приготування омлетів;
- сковороди з 5, 7 і 9 осередками для приготування яєчні-глазуні в масовій кількості;
- сковороди чавунні з пресом для смаження курчат – табаку та ін.

З інвентарю в гарячому цеху застосовуються: вінчики, веселки, виделки кухарські (великі й малі); грохот; лопатки для млинців, котлет, риби; пристосування для проціджування бульйону, сита різні, черпаки, шумівки, шпатель для смаження шашликів.

У соусному відділенні організують робочі місця, в основному, за видом теплової обробки. Наприклад, робоче місце для смаження й пасерування продуктів і напівфабрикатів; друге – для варки, смаження й припускання продуктів; третє – для приготування гарнірів і каш.

Оскільки робота в гарячому цеху дуже різноманітна, там повинні працювати кухарі різної кваліфікації. Рекомендується наступне співвідношення кухарів у гарячому цеху: VI розряду 15 – 17%, V розряду 25 – 27%, IV розряду 32–34% і III розряду 24 – 26%.

У виробничу бригаду гарячого цеху входять також мийники кухонного посуду, кухонні підсобні працівники.

Кухар VI розряду, як правило, є бригадиром або старшим кухарем і відповідає за організацію технологічного процесу в цеху, за якість і дотримання

виходу страв. Він стежить за дотриманням технології приготування страв і ку-

лінарних виробів, порційних, фірмових, банкетних страв.

Кухар V розряду готує й оформляє страву, так як це вимагає найбільш складної кулінарної обробки.

Кухар IV розряду готує супи і гарячі страви масового попиту, пасерує овочі, готує пюре. Кухар III розряду підготовля продукти (нарізає овочі, варить

крупни, макаронні вироби, жарить картоплю, вироби з котлетної маси і та ін.).

У невеликих гарячих цехах роботу цеху очолює завідувач виробництвом.

Холодні цехи призначені для приготування, порціонування й оформлення холодних страв, закусок, солодких страв і холодних напоїв. Виробнича про-

грама холодного цеху складається на підставі асортименту страв, реалізованих

через зал, магазини кулінарії, філії, а також відправляються у буфети та ін.

Холодний цех розташовується, як правило, в одному з найбільш світлих приміщень із вікнами, що виходять на північ або північний захід. При плану-

ванні цеху необхідно передбачати зручний зв'язок з гарячим цехом, де прово-

диться теплова обробка продуктів, необхідних для приготування холодних

страв, а також з роздавальною і мийною столового посуду.

При організації холодного цеху необхідно враховувати, що продукція цеху після виготовлення й порціонування не піддається вдруге тепловій обробці,

тому треба строго дотримуватися санітарних правил при організації виробничо-

го процесу, а кухарям - правил особистої гігієни.

Холодні страви відпускаються після охолодження в холодильних шафах і повинні мати температуру +10 – +14°C, тому в цеху має бути передбачена доста-

тня кількість холодильного устаткування.

З огляду на те, що в холодному цеху виготовляється продукція із продуктів, які пройшли теплову обробку, і з продуктів без додаткової обробки, необ-

хідно чітко розмежувати виробництво страв із сирих і варених овочів, з риби й

м'яса, оселедцевих продуктів. У невеликих закладах у холодних цехах організо-

вуються універсальні робочі місця, на яких послідовно готують холодні страви

відповідно до виробничої програми, а у великих холодних цехах організову-

ються спеціалізовані робочі місця.

У холодних цехах використовують різне механічне устаткування: універсальні приводи й кухонні комбайни зі змінними механізмами. У невеликих це-

хах операції: по нарізці сирих і варених овочів, перемішування салатів і вінег-

ретів, збивання, протирання, вижимання соків в основному виконують вручну.

У цехах з великим асортиментом гастрономічних виробів, бутербродів використовують засоби малої механізації: машини для нарізки гастрономічних виробів; хліборізки; блендери, ручні розділювачі масла .

Крім того, в холодних цехах використовується великий парк холодильного устаткування – це різні холодильні шафи, виробничі столи з охолоджуваною

шафою, гіркою і ємкістю для салату, низькотемпературні прилавки для збері-

гання й відпуску морозива, холодильні скрині .

У ресторанах і барах застосовують льодогенератори для одержання льоду, що використовують при приготуванні коктейлів, холодних напоїв.

Підбір холодильного устаткування залежить від потужності холодного цеху, кількості продуктів і готових виробів, що підлягають зберіганню.

У холодних цехах закладів ресторанного господарства використовується і немеханічне, тобто допоміжне устаткування.

У холодному цеху використовуються різноманітні інструменти, інвентар, пристосування: ножі кухарської трійки, ножі гастрономічні (ковбасний, для на-

різки шинки, сиру, масла, для фігурної нарізки масла, ножа-виделки), томаторі-

зки, яйцерізки, пристосування для нарізки сиру, шкребок для масла, обробні

дошки, ручні соковижималки, прилади для розкладання страв, форми для зали-

вних страв, желе, мусів.

У холодних цехах ресторанів і інших закладів із різноманітним асортиментом холодних страв і закусок виділяють технологічні лінії приготування холодних страв і закусок, солодких страв і напоїв. На цих лініях організують роздільні робочі місця для приготування салатів і вінегретів; нарізки гастрономічних м'ясних і рибних продуктів; порціонування й оформлення страв; бутербродів; холодних супів; солодких страв і напоїв.

Режим роботи холодного цеху встановлюється залежно від типу закладу й режиму його роботи. При тривалості роботи закладу 11 і більше годин праців-

ники цеху працюють по гнучкому, двохбригадному або комбінованому графіку.

Загальне керівництво цехом здійснює бригадир або відповідальний працівник з

кухарів VI або V розряду.

Цехи доробки напівфабрикатів організують на підприємствах середньої й малої потужності, які одержують напівфабрикати від промислових і заготіве-

льних підприємств у вигляді м'яса великими шматками, риби спеціальної оброб-

рки охолодженої і мороженої, тушок курей, курчат та ін.

У цеху організують окремі робочі місця для доробки м'ясних напівфа-

брикатів, доробки напівфабрикатів із птахів, риби, свіжих овочів, зелені. На більш потужних підприємствах для обробки свіжих овочів, зелені виділяють окремі приміщення. У невеликих закладах при безцеховій структурі виробниц-

тва не передбачене окреме приміщення, тому доробка напівфабрикатів і оброб-

ка зелені здійснюється в загальному виробничому приміщенні.

У цеху доробки напівфабрикатів використовують універсальний привід з комплектом механізмів для розпушування, здрібнювання м'яса та виконання

інших операцій; у могутніших підприємствах цехи оснащуються спеціалізова-

ним устаткуванням. Крім механічного устаткування, в цеху встановлюють хо-

лодильне устаткування, мийні ванни, виробничі столи, пересувні стелажі.

Заклади ресторанного господарства одержують в основному великошматкові напівфабрикати з м'яса і патраної домашнього птиці. Менше поставляють-

ся порціонні й мілко шматкові напівфабрикати; неопрацьованими одержують

субпродукти. На дототівельних підприємствах згідно з виробничою програмою,

великошматкові напівфабрикати розподіляються на порціонні, мілко шматкові

й рубані.

Робоче місце для приготування м'ясних напівфабрикатів організують

так само як і у м'ясному цеху підприємства, що працює на сировині.

При відсутності котлетоформувальних машин вироби з січеного м'яса виготовляють вручну. При цьому найбільш доцільний поділ праці поміж праців-

никами: один з них порціонує вироби, контролює їх вихід на терезах, інший працівник панірує і формує за допомогою великого ножа кухарської трійки, ук-

ладає напівфабрикати в лотки, які ставлять на пересувний стелаж і направляє у

гарячий цех для теплової обробки. Якщо розрив у часі між заготівлею котлет і

їх реалізацією великий, то напівфабрикати зберігають у холодильній шафі.

Субпродукти надходять до доготівельного закладу ресторанного господарства у вигляді сировини і в цеху доробки напівфабрикатів повинне бути пе-

редбачене окреме робоче місце з їхньої обробки. На робочому місці обов'язково

повинні бути ванна з підведенням гарячої й холодної води, виробничий стіл,

розрубний стілець. Морожені субпродукти укладають у лотки і установлюють

на стелажі для відтаювання. Після відтаювання субпродукти промивають, деякі

з них вимочують (нирки, язики, ноги), голови й ноги ошпарюють. Більш раціо-

нально обробляти субпродукти на виробничому столі з убудованою ванною.

Для обробки субпродуктів застосовуються ножі кухарської трійки, ножі-сікачі, рубаки.

Обробка домашньої птиці, що надходить від промисловості, потребує та- кож організації окремого робочого місця. Приготування напівфабрикатів із

птахів (котлети натуральні й паніровані, котлети по-київські, шніцель столич-

ний, котлети Пожарські та ін.) здійснюють на робочому місці, де використовув-

ють мийні ванни, виробничий стіл із вмонтованою холодильною шафою, уні-

версальний привід зі змінними механізмами. На виробничому столі встанов-

люють ваги, ящик зі спеціями, укладають обробну дошку, ножі кухарської

трійки. В охолоджуваній ємкості стола зберігають л'езон, вершкове масло, ло-

тки з готовою продукцією.

Приготування порціонних напівфабрикатів з риби для смаження основним способом і у фритюрі, варки, здійснюють на виробничих столах з убудова-

ною холодильною шафою. Робоче місце організують так само, як для приго-

тування аналогічних виробів у м'ясо-рибному цеху.

Після приготування порціонних напівфабрикатів з риби це робоче місце використовують для приготування рубаних виробів.

У цехах доробки напівфабрикатів невеликої потужності можуть використовуватися настільні м'ясорубки.

Всю роботу в цеху виконують кухарі III, IV і V розрядів. За свою роботу кухаря звітують перед завідувачем виробництвом або бригадиром.

У закладах, які працюють на сировині, зелень обробляють в овочевому цеху, а у закладах доготівельних, де основний асортимент надходить у вигляді

напівфабрикатів, для обробки зелені організують самостійний цех з обробки зе-

лені. У ньому обробляються салатні, шпинатові овочі, свіжі огірки, кабачки, ба-

клажани, зелений лук та ін.

Цех оснащують мийними ваннами, виробничими столами різного типу.

Для мийки зелені використовують сітки-вкладиші з двома ручками. Зелень піс-

ля перебирання розкладають у сітки-вкладиші, поміщають у ванну й промива-

ють проточною водою. Ручки вкладиша полегшують виїмку зелені з ванни, по-

ліпшують і прискорюють процес промивання.

У кулінарному цеху при заготівельному закладі виробництво засноване на використанні напівфабрикатів, одержуваних з м'ясного, птахогольового, ри-

бного й овочевого цехів. Спеціалізовані кулінарні цехи готують продукцію з

одного виду сировини. Такі кулінарні цехи організуються при овочевому і риб-

ному цехах. Але частіше організують універсальні кулінарні цехи.

Для забезпечення послідовності технологічного процесу в складі приміщень кулінарного цеху передбачають гаряче, холодне, остужувальне відділен-

ня, комору добового запасу сировини, холодильну камеру добового запасу на-

півфабрикатів, холодильну камеру для зберігання готової продукції, експеди-

цію, мийну посуду й інвентарю, приміщення начальника цеху.

Холодне й гаряче відділення кулінарного цеху розміщують в суміжних приміщеннях, остужувальне відділення – поруч із гарячим. При цьому повинен

бути зручний зв'язок з експедицією, мийницею кухонного посуду й інвентарю.

Кулінарні цехи оснащуються сучасним високопродуктивним устаткуванням, поточно-механізованими лініями, а також спеціалізованим устаткуванням

(фритюрницями, електричними сковородами, електричними казанами для при-

готування їжі та ін.). Це значно підвищує продуктивність праці, полегшує пра-

цю працівників.

У холодному відділенні кулінарного цеху організують робочі місця для

виготовлення заливних страв, салатів і вінегретів. У відділенні встановлюють

модульоване устаткування з охолоджуваними шафами, виробничі столи для за-

собів малої механізації, універсальні приводи, кухонні комбайни, мийні ванни,

пересувні стелажі.

Технологічний процес приготування виробів аналогічний процесу в холодному цеху.

Виробнича програма цього відділення містить: оселедець рубаний, рибу й м'ясо заливні, холодець, паштет з печінки, маринад овочевий, салати й вінегре-

ти. Теплова обробка продуктів здійснюється в гарячому відділенні цеху. Наріз-

ку продуктів здійснюють спеціальними інструментами й пристосуваннями, які

використовуються і в холодному цеху.

У гарячому відділенні кулінарного цеху виготовляють наступний асортимент кулінарних виробів - з овочів: овочі варені, котлети овочеві; перець, каба-

чки фаршировані, голубці; з м'яса, птиці, субпродуктів: язик, серце, м'ясо, пти-

ця відварені; м'ясо, птиця, печінка смажені; з риби: риба смажена, котлети риб-

ні; із сиру: сирники, млинчики із сиром, запіканки; з борошняних кулінарних

виробів: вареники, пельмені, млинчики з м'ясом і іншими наповнювачами.

Робочі місця в гарячому відділенні цеху організують залежно від способів обробки й виду виготовленої продукції. Теплове та допоміжне устаткування за-

стосовують таке ж саме, як і в гарячому цеху.

Режим роботи кулінарного цеху залежить від його виробничої потужності

й асортименту продукції, що випускається. Кулінарні цехи, як правило, пра-

цюють в одну або дві зміни. Потужність цеху визначають кількістю продукції,

що випускається у кілограмах, штуках відповідно до встановленої виробничої

програми. Виробнича програма цеху на конкретний день залежить від заявок,

що надходять від інших закладів ресторанного господарства.

В основному цеху працюють кухарі різної кваліфікації. Очолює цю роботу начальник цеху або бригадир, які відповідають за дотримання технології

приготування виробів, якість і безпеку продукції; здійснюють розміщення ку-

харів, стежать за терміном виготовлення, зберігання й реалізації готових ви-

бів.

Кондитерський цех займає особливе місце на підприємствах ресторанного господарства. Він, як правило, працює самостійно, незалежно від гарячого

цеху. Кондитерські цехи організовують на заготівельних підприємствах, а та-

кож у ресторанах, їдальнях, кафе. Вони класифікуються за потужністю й асор-

тиментом продукції, що випускається:

– малої потужності вважаються цехи, що випускають до 12 тис. виробів у зміну (або переробляє 0,6 т борошна);

– середньої потужності - 12-20 тис. виробів у зміну (або 0,9 т борошна);

– великої потужності - від 20 тис. виробів у зміну (або 1,5 т борошна).

У ресторанах, їдальнях, кафе організуються кондитерські цехи меншої потужності: 3, 5, 8 або 10 тис. виробів у день.

Якщо у кондитерських цехах виготовлюється до 3 тис. виробів у день, то

виробнича програма цеху містить вироби з 2 – 3 видів тіста (дріжджового, піскового, листкового), без обробки кремом (коржики, кекси, язички листкові та ін.).

У кондитерських цехах потужністю більше 3 тис. виробів у день випускаються вироби з різних видів тіста, у тому числі кремові.

Кондитерські цехи в основному працюють самостійно, тому вони повинні вивчати попит покупців, організовувати збут своєї продукції, укладаючи дого-

вори з іншими закладами ресторанного господарства, що не мають кондитерсь-

ких цехів, з підприємствами роздрібної торгівлі.

Технологічний процес виготовлення борошняних кондитерських виробів складається з наступних стадій: зберігання й підготовка сировини (просіювання

борошна, підготовка яєць і т. д.); підготовки та замісу тіста; оброблення тіста і

його порціонування; формування виробів; розстійки, випічки й охолодження

виробів; приготування оздоблювальних напівфабрикатів (кремів, сиропів, по-

мадок); обробки виробів.

Кондитерські цехи великої потужності передбачають наступний склад приміщень: комора й холодильна камера добового зберігання продуктів; при-

міщення для обробки яєць, приміщення для просіювання борошна; замісу й

шумування тіста; розділки, розстоювання й випічки кондитерських виробів;

приготування оздоблювальних напівфабрикатів; оздоблення кондитерських ви-

робів; мийниці посуду, тари, інвентарю; комора й охолоджувальна камера го-

тових кондитерських виробів; кімната начальника цеху; експедиція.

Такий склад приміщень поліпшує умови праці в цеху. У невеликих кон-

дитерських цехах кількість приміщень може бути скорочена до 2 – 3.

Розташування перерахованих приміщень і устаткування в них повинне відповідати послідовності й спрямованості технологічного процесу.

У кондитерському цеху використовують найрізноманітніше устаткування: просіювачі, тістомісильні машини, тісторозкочувальні, збивальні машини,

універсальний привід з комплектом змінних механізмів (м'ясорубка, просіювач,

протиральний механізм), котлами для приготування їжі, електричні плити, еле-

ктричні пекарські шафи, холодильне устаткування.

Продукти, необхідні для приготування виробів, надходять у комору добового запасу. Швидкопсувні продукти (масло, яйця і та ін.) зберігаються в холо-

дильній камері при $+2 - +4^{\circ}\text{C}$. Основні продукти (борошно, яйця) піддаються по-

передній підготовці.

У приміщенні для обробки яєць застосовують овоскоп для перевірки якості яєць і чотири ванни для їхньої санітарної обробки або чотирьох секційну

ванну. У кондитерському виробництві забороняється використовувати яйця во-

доплавних птахів, яйця з «насичкою», «бій» і яйця з господарств, небезпечних

на сальмонельоз й туберкульоз. Яйця перед використанням сортують, вибірко-

во овоскопують і перекладають у гратчасті ємкості для обробки. У приміщенні

для обробки яєць повинна бути вивішена інструкція з їхнього миття й дезінфе-

кції.

Яйця обробляють у такий спосіб:

– у першій ванні (секції) - замочування в теплій воді протягом 5–10 хв.;

- у другій ванні (секції) – обробка в 0,5%-ному розчині кальцинованої соди з температурою +40 – +45°C протягом 5 – 10 хв.;
- у третій ванні (секції) – дезінфекція 2% – ним розчином хлорного вапна, або 0,5% – ним розчином хлораміну протягом 5 хв.;
- у четвертій – промивають у проточній воді.

Після обробки яєць перед їхньою розбивкою працівники повинні ретельно вимити руки з милом, продезинфікувати їх 0,2% – ним розчином хлорного

вапна. З метою виключення влучення яєць з запахом і іншими недоліками в за-

гальну масу при розбивці користуються невеликими ємкостями, а потім пере-

ливають їх у загальний посуд.

Підготовка продуктів у невеликих цехах може здійснюватися в підготовчому відділенні, а також у тістомісильному відділенні, де організують також

робоче місце для виконання підсобних операцій: перебирання й промивання

родзинок, приготування й проціджування цукрового сиропу й розчину солі. На

цьому робочому місці встановлюють виробничий стіл з убудованою ванною,

гнучким шлангом для заповнення діжі водою. Норма довжини стола на одне

робоче місце не менше 1,25 м.

На робочому місці для приготування бісквітного тіста встановлюють збивальні машини різних типів.

Для приготування листкового тіста організують потокову лінію, до

складу якої входять тістомісильна машина, тісторозкочувальна машина, виробничий стіл, холодильна шафа або стіл з охолоджуваною ша-

фою, тому що при виготовленні листкового тіста його кілька разів необхідно

охолоджувати.

Після замісу діжу із дріжджовим тістом відкочують у тепле місце, ближче до пекарських шаф.

Для приготування заварного тіста виділяється окрема ділянка, де встановлюють електричну плиту й виробничі столи. Тісторозкочувальна машина мо-

же застосовуватися також для розкочування дріжджового й піскового тіста. Для

приготування листового тіста його розкочують у машині не менше 4 разів, після кожного розкочування тісто охолоджують. У невеликих кондитерських цехах розкочують тісто ручним способом.

У кондитерських цехах застосовують для обробки тіста різні інструменти й пристосування (наконечники кондитерські, мішечки кондитерські, вінчик для збивання, качалки для розкочування тіста, різці для тіста, виїмки кондитерські,

лопатки, невеличкі для розрізування тіста, ніж-пила для розрізання слойки, лійка для просочення кондитерських виробів, пензлика для змащування кондитерських виробів, ступка з маточкою, кільце для круглих тортів, шаблони для розподілу торта на порції, листи кондитерські, тарталетниці, щипці кондитерські).

Для приготування тортів з листового тіста його розгортають на шари 4 – 6 мм, укладають на підготовлені кондитерські листи, які встановлюють на пересувні

стелажі й направляють для випічки.

Випічка кондитерських виробів. Після оброблення, формування й розстоювання вироби піддаються тепловій обробці – випічці. Для випічки викорис-

товують жарочні шафи різної продуктивності.

У кондитерських цехах виготовляють оздоблювальні напівфабрикати: начинки, сиропи, помадки, креми, желе та ін. Варять сиропи для кремів і помадки

в приміщенні для оброблення й випічки виробів.

На робочому місці повинні бути електричні 2– і 4-секційні плити, виробничі столи.

Приготування кремів здійснюється в окремому приміщенні, де встановлюється збивальна машина, виробничі столи з холодильними шафами або хо-

лодильними шафами окремо, стелажі. Масляні й білкові креми готують, збива-

ючи продукти на збивальних машинах.

Працівники цеху користуються різними пристосуваннями для нарізки й змочування бісквіта, оформлення тортів. Для пластування й розрізання напів-

фабрикатів з бісквітного, листкового й піскового тіста використовують дискові

різці, ніж-пилку, пластинки мірні. Шари бісквітних тортів і тістечок, а також

ромові бабки просочують сиропом за допомогою спеціальної лійки. Це прискорює процес роботи й сприяє рівномірної промочці поверхні виробів.

На робочому місця для обробки тортів і тістечок із кремом й іншими компонентами встановлюють стіл з охолоджуваною шафою. Кондитери оформляють вироби, наносячи рисунки за допомогою кондитерських мішків з різними насадками.

Мийне відділення кондитерського цеху призначено для миття кухонного посуду й інвентарю. У ньому встановлюють ванни із двома-трьома відділеннями. Для миття посуду використовують мийні засоби, щітки. Інвентар промивають у содовій воді при температурі не нижче 45°C, а потім обполіскують гарячою водою (не нижче +60°C) і 2%-ним розчином хлорного вапна. Після миття інвентар просушують і зберігають на стелажах. Для санітарної обробки конди-

терських мішків, трубочок застосовують стерилізатор (автоклав), де мішки

знежирюються, потім обполіскують і сушать у сушильній шафі, зберігають у

спеціальних шафах або у висувних ящиках столів. При відсутності автоклава

стерилізацію мішків роблять у плитних казанах кип'ятінням протягом 30 хв. з

моменту закипання. Наконечники від мішків, дрібний інвентар також після об-

робки кип'ятять протягом 30 хв. і зберігають у спеціально виділеному посуді з

кришкою. Ємкості, призначені для обробки й зберігання кондитерських мішків,

наконечників і дрібного інвентарю, для інших виробничих цілей використовувати не дозволяється.

Звичайно за кожною зміною закріплюються кондитерські

мішки, які не дозволяється передавати іншій зміні, тому що навіть найменші

залишки крему в мішках можуть привести до його бактеріального забруднення.

Весь інвентар і цехова тара, які використовуються при виробництві кондитерських виробів, повинні бути промаркіровані за найменуванням сировини, або напівфабрикатів. Використання не промаркірованих ємкостей, а також не відповідних до маркування забороняється.

Готові кондитерські вироби направляються в комори або холодильні камери цеху для короткочасного зберігання. Виготовлені вироби укладають у спеціалізовану тару.

Термін зберігання кондитерських виробів при температурі +2 – +6°C з моменту закінчення технологічного процесу повинні бути наступними:

- з білковим кремом - не більше 72 год.;
- з вершковим кремом, у т.ч. тістечка «Картопля» - 36 год.;
- з заварним кремом, із кремом з вершків - 6 год.

Транспортування кондитерських виробів здійснюється спеціалізованим транспортом з охолоджуваними або ізотермічними кузовами. Підготовлені до транспортування кондитерські вироби повинні мати маркірувальний ярлик із вказівкою зміни, дати й години готування, умов і строків зберігання. Перевезення разом з іншими продуктами забороняється.

Реалізація кондитерських виробів із кремом на підприємствах ресторанного господарства й торгівлі можлива тільки при наявності холодильного устаткування. У теплий період року забороняється виготовлення тортів і тістечок із заварним кремом і кремом з вершків.

Керівництво кондитерським цехом здійснює начальник цеху. Він знайомить бригадирів з асортиментом виробів, які випускаються, розподіляє сировину між бригадами, контролює технологічний процес приготування всієї продукції.

У кондитерських цехах, як правило, застосовується лінійний графік виходу на роботу. У великих цехах робота організується у дві зміни, на невеликих підприємствах - в одну зміну. Бригади організуються або за видами продукції (одна виготовлює вироби із дріжджового тіста; інша - торти,

тістечка), або за операціями технологічного процесу (замісу, оброблення і випічки виробів;

оздоблення виробів). У кожній зміні працює дві, три бригади залежно від потужності цеху. Серед членів бригади здійснюється поопераційний розподіл праці.

Кондитери V розряду виготовляють фігурні, замовлені торти й тістечка.

Вони здійснюють підготовку й перевірку якості сировини, наповнювачів, оздоблювальних напівфабрикатів, готування тіста, формування виробів, роблять художню обробку виробів.

Кондитери IV розряду виготовляють різні кекси, рулети, печиво вищих сортів, складні торти й тістечка.

Кондитери III розряду виготовляють прості торти й тістечка, хлібобулочні вироби. Вони готують різні види тіста, кремів, наповнювачів.

Кваліфікаційні вимоги до кондитера:

- кондитер повинен мати початкову або середню професійну освіту;
- знати рецептури й технологію виробництва борошняних кондитерських і булочних виробів з різних видів тіста, оздоблювальних напівфабрикатів;
- знати товарознавчу характеристику сировини, види смакових і ароматичних речовин, рихлювачів і барвників, дозволених для виготовлення кондитерських виробів;
- дотримуватися санітарно-гігієнічних умов виробництва борошняних кондитерських виробів, їхні терміни зберігання, транспортування й реалізації;
- знати органолептичні методи оцінки якості кондитерських виробів;
- знати способи і прийоми високомистецької обробки складних видів кондитерських виробів;
- знати принципи роботи і правила експлуатації технологічного устаткування, що використовується при виготовленні кондитерських виробів.

Кваліфікаційні вимоги до кондитера зазначені відповідно до вимог стандарту галузі ОСТ 28-1-95 «Громадське харчування. Вимоги до виробничого

персоналу»; цей стандарт використовується при проведенні сертифікації послуг

підприємств ресторанного господарства.

Кондитери II розряду виконують окремі роботи в процесі виготовлення тортів, тістечок, готують сиропи й креми.

Кондитери IV розряду виконують роботу під керівництвом кондитерів вищого розряду, виймають із листів випечені вироби, зачищають кондитерські

листи й форми.

Пекарі II і III розрядів випікають і жарять кондитерські, хлібобулочні вироби. Вони визначають готовність напівфабрикатів до випічки, підготовляють

л'єзон і змазують вироби.

Пекарі повинні знати технологічний процес, режими і тривалість випічки кондитерських виробів; знати норми виходу готових виробів, чинники, які

впливають на випікання, режим охолодження випечених виробів; знати пристрій, принципи пристрою та правила експлуатації устаткування, що обслуго-

вується, інші ситуації, пов'язані з організацією роботи виробничих цехів закла-

дів ресторанного господарства різних типів і класів; підбір устаткування й ін-

вентарю для різних цехів (з урахуванням норм оснащення).

Допоміжні виробничі приміщення допомагають правильно організувати технологічний процес у закладах, поліпшують умови праці, допомагають дотримуватися санітарних норм і правил.

Напівфабрикати, кулінарні й кондитерські вироби реалізуються в інші підприємства через експедицію. Великі заготівельні підприємства, як правило,

мають кілька експедицій: експедиція, що реалізує напівфабрикати (з овочів,

м'яса, риби, птахів, субпродуктів); експедиція, що реалізує кулінарну продук-

цію (при кулінарному цеху); експедиція при кондитерському цеху.

Експедицію розміщують поблизу заготівельних, кулінарного й кондитерського цехів. Склади і площі приміщень експедиції залежать від потужності пі-

дприємства і асортименту продукції, який випускається. До складу експедиції

входять наступні приміщення: стіл прийому замовлень, охолоджувальні камери

для короткочасного зберігання овочевих, рибних, м'ясних напівфабрикатів, ку-

лінарних і кондитерських виробів, комори кондитерських виробів, приміщення

прийому та розбирання транспортної тари, мийна тари для напівфабрикатів, ку-

лінарних і кондитерських виробів, приміщення для зберігання тари, кімната ек-

спедитора.

У столі замовлень приймаються заявки на напівфабрикати, кулінарні й кондитерські вироби. Замовлення приймають по телефону і заносять в бланки,

де вказують найменування замовлених виробів, їх кількість і вартість.

Прийняті замовлення направляють у виробничі цехи для їх виконання.

Відпустка кожних партій виробів з експедиції оформляють видатковими накла-

дними. Експедиційну тару з виробами маркірують і пломбують. На пакуваль-

ному ярлику вказують найменування підприємства-виготовлювача і його під-

порядкованість, найменування й кількість виробів, масу, дату випуску й термін

реалізації.

Мийна кухонного посуду призначена для мийки наплитного посуду (казанів, каструль, листів та ін.), кухонного й роздавального інвентарю, інструмен-

тів. Приміщення мийної повинне мати зручний зв'язок з виробничими цехами

(холодним, гарячим). У приміщенні мийної встановлюють підтоварники для

використаного посуду, стелажі для чистого посуду й інвентарю, мийні ванни із трьома відділеннями - для замочування, миття й дезінфекції використаного посуду і ополіскування.

Залежно від обсягу робіт миття посуду виконується одним або двома операторами мийних машин. Для очищення посуду від залишків їжі використовують дерев'яні лопатки, металеві щітки, шкребки. Миють посуд трав'яними щітками, застосовуючи мийні засоби. Після обробки інвентар, кухонний посуд і цехову тару просушують і зберігають у спеціальному місці на стелажах на висоті не менше 0,5-0,7 м від підлоги. Зручне зберігання кухонного посуду й інвентарю полегшує роботу кухарів і скорочує час, який іде на підбір посуду й інвентарю для тієї або іншої виробничої операції. На підприємствах ресторанного господарства хлібобулочні вироби реалізують через роздавальну й буфети.

Для зберігання, нарізки й відпустки хліба та хлібобулочних виробів у великих і середніх закладах передбачають спеціальне приміщення – хліборізку, яка повинна мати зручний зв'язок з торговельним залом, роздавальною, буфетом і розташовуватися вдалині від мийних. У приміщенні необхідно підтримувати температуру повітря не більше +18°C и відносну вологість до 70%. У ресторанах з обслуговуванням офіціантами хліборізку розміщують поблизу торгової зали.

У невеликих підприємствах біля роздавальної виділяється невелика ділянка для нарізки хліба і його реалізації. У приміщенні хліборізки встановлюють два виробничих столи, шафу для зберігання добового запасу хліба й стелаж для лотків з нарізаним хлібом. На одному зі столів розміщують машину для нарізки хліба

Робоче місце для нарізування хліба забезпечується терезами для контролю за виходом порцій хліба, обробними дошками, при відсутності машини хлібними ножами, лотками, щипцями, шафами для хліба, а також щітками для прибирання столів.

Хліб нарізають в кількості, необхідній для реалізації протягом однієї години.

Роздавальна на підприємствах ресторанного господарства виконує функцію реалізації готових страв. Від роботи роздавальної багато в чому залежить швидке обслуговування відвідувачів, підвищення пропускної здатності торгової зали й збільшення випуску продукції власного виробництва.

Роздавальна - важлива ділянка виробництва, тому що саме тут при видачі готової продукції завершується процес виробництва. Не чітка робота

роздавальної може привести до зниження якості готових страв і погіршує обслуговування відвідувачів.

Роздавальні повинні мати зручний зв'язок з гарячим і холодним цехами, торговою залюю, хліборізкою й мийною столового посуду, а в ресторані – із сервізною, буфетами, барною стійкою.

Спеціалізовані роздавальні здійснюють реалізацію із прилавоків холодних закусок, супів, других, солодких страв, гарячих напоїв. Ці прилавки встановлюють у лінію в певній послідовності. Спеціалізовані роздавальні (лінійні) застосовують при самообслуговуванні.

У наш час серійно випускають, та широко використовують у закладах ресторанного господарства роздавальні лінії, які комплектуються із прилавоків для таць і приборів, охолоджуваного прилавка-вітрини для холодних закусок, прилавка-марміта для супів, прилавка-марміта для гарячих страв, прилавка для гарячих напоїв, холодних напоїв, прилавка для хліба й борошняних кондитерських виробів, касового апарата і бар'єра. У лінію доцільно встановлювати візок з вижимним пристроєм для тарілок, склянок.

Прилавок для таць і приборів виконаний у вигляді стола, в якому є гнізда із шістьма конусними склянками для столових приборів. Прилавок-вітрина для холодних закусок призначений для викладення, короткочасного зберігання й вибору відвідувачами холодних закусок і молочнокислих продуктів. Прилавок-марміт для супів являє собою мармітну плиту з конфорками, на які встановлюються наплитні казани або каструлі. Прилавок-марміт для гарячих страв складається з водяної бані, в якій установлюються мармітници для гарячих страв, гарнірів, соусів. Прилавок для гарячих напоїв призначений для установки термостатів з напоями, прилавок для відпуску борошняних кондитерських виробів має дві-три полки для установки лотків з нарізаним хлібом і кондитерськими виробами. Кількість секцій у лінії залежить від типу підприємства і його потужності.

Інша роздавальна лінія призначена для відпуску комплексних обідів у великих їдальнях промислових підприємств, навчальних закладів. У комплект лінії входять марміти чотирьох типів ємністю 6, 20, 35 і 60 л, візок з витискним пристроєм для склянок, таць, тарілок. Роздавальне встаткування пересувне, його можна використовувати безпосередньо в торговельному залі незалежно від розташування кухні. Ця лінія дозволяє організувати острівну роздачу, що дуже важливо для підприємств, де кухня далеко від зали.

Обслуговують немеханізовані лінії один або два кухарі-роздавальники III розряду. Основні робочі місця організуються за прилавками для реалізації супів і гарячих страв. Уздовж лінії з боку споживачів є направляючі для таць. На відстані 1 м від лінії передбачається бар'єр.

На підприємствах, де використається сучасне модульне устаткування з функціональними ємкостями, установлюється роздавальна лінія самообслуговування. Вони розрізняються габаритами функціональних

ємкостей. До складу лінії входять: пересувні прилавки для холодних, других страв, напоїв і казани пересувні для супів. Пересувне устаткування можна поміняти місцями. Для підключення пересувних мармітів до електромережі усередині відсіків передбачені розетки.

Універсальна роздавальна застосовується в ресторанах та закладах самообслуговування з вузьким асортиментом страв (закусочні, вузькоспеціалізовані закусоchnі). Універсальна роздавальна може організовуватися і при відпуску комплексних обідів. Обслуговується універсальна роздавальна одним роздавальником.

При роздачі гарячі страви (супи, соуси, напої) повинні мати температуру не нижче $+75^{\circ}\text{C}$, гарячі страви і гарніри - не нижче $+65^{\circ}\text{C}$; холодні супи, напої $+10 - +14^{\circ}\text{C}$; замовлені порціонні страви - $+85 - +90^{\circ}\text{C}$. Готові супи й другі страви можуть перебувати на марміті не більше 2-3 год., холодні страви виставляють в міру реалізації.

Комбіновані роздавальні представляють сполучення роздавальних різного типу. Наприклад, у їдальні при установі для реалізації страв за меню з вільним вибором організовують спеціалізовану (багатосекційну) роздавальню, а для відпустки скомплектованих обідів - універсальну.

Залежно від характеру потоку споживачів і потужності підприємства можуть застосовуватися механізовані лінії комплектації й відпуску обідів безперервної й періодичної дії.

В їдальнях з безперервним потоком відвідувачів доцільно використовувати конвеєрні лінії з безпосереднім виходом в обідню залу. Ці механізовані лінії комплектують і відпускають один варіант комплексного обіду, до складу якого входять: холодна закуска, перша й гаряча страва, солодка страва й напій.

На деяких підприємствах установлені механізовані лінії для роздачі їжі й механізованого збору використаного посуду. Роздавальна лінія перед початком роботи повністю комплектується на увесь час роботи для роздачі тацями, столовими наборами, хлібом, чистими склянками для напоїв і готових страв.

Ефективне використання механізованих роздавальних у їдальнях на виробничих підприємствах і в навчальних закладах досягається шляхом правильної організації робочих місць комплектувальників; своєчасною доставкою таць до місць комплектування обідів, столового посуду і наборів, готової їжі; чіткої роботи ділянки комплектації обідів, виробництва й мийної столового посуду тощо.

Запитання до самопідготовки:

1. У яких закладах організуються гарячі цехи?
2. Які технологічні процеси здійснюються в гарячому цеху?
3. Які фактори враховуються при розміщенні гарячого цеху в плані поверхів закладів ресторанного господарства різних типів?
4. З урахуванням яких вимог будується організація роботи кулінарного цеху?
5. Характеристика технологічних ліній та ділянок гарячого відділення кулінарного цеху.
6. Які технологічні операції і за допомогою яких видів устаткування здійснюються в кулінарному цеху?
7. Яка структура холодного відділення кулінарного цеху?
8. Виробничий інвентар, який використовується в гарячому та холодному відділеннях кулінарного цеху.
9. Терміни та умови зберігання кулінарних виробів з основних видів сировини.
10. На підставі чого складається виробнича програма гарячого цеху?
11. Які вимоги пред'являються до мікроклімату гарячого цеху?
12. Від яких факторів залежить режим роботи гарячого цеху?
13. З урахуванням яких факторів підбирають устаткування для гарячого цеху?
14. Якими способами може розставлятися устаткування в гарячому цеху?
15. Яке допоміжне устаткування може застосовуватися в гарячому цеху?
16. Яке малогабаритне технологічне устаткування може застосовуватися в гарячому цеху?
17. Для чого призначене соусне відділення гарячого цеху?
18. Назвіть основні види й типи устаткування соусного відділення гарячого цеху.
19. У яких закладах ресторанного господарства організують холодні цехи?
20. Які страви становлять програму холодного цеху?
21. У чому полягає специфіка холодного цеху?
22. Яке устаткування може використовуватися в холодному цеху?

23. Які засоби малої механізації можуть використовуватися в холодному цеху?

24. Який інвентар і інструмент можуть використовуватися у холодному цеху?

25. Які технологічні лінії організуються в холодному цеху закладів ресторанного господарства різних типів?