

Учреждение образования “Белорусский государственный экономический университет”

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Учреждения образования  
“Белорусский государственный  
экономический университет”

\_\_\_\_\_ В.Н.Шимов  
“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2014 г.  
Регистрационный № УД \_\_\_\_\_/баз.

**ТЕХНОЛОГИЯ ПРОИЗВОДСТВА И ОБСЛУЖИВАНИЯ НА  
ПРЕДПРИЯТИЯХ ПИТАНИЯ**

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной дисциплине  
для специальности

1 - 25 01 13 «Экономика и управление туристской индустрией»

2014

### **СОСТАВИТЕЛИ:**

*Л.А. Вашкевич*, доцент кафедры товароведения продовольственных товаров Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат технических наук, доцент;

*И.В. Уриш*, доцент кафедры коммерческой деятельности на внутреннем и внешнем рынках Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», канд. экон. наук, доцент;

*С.В. Стасюкевич*, ассистент кафедры коммерческой деятельности на внутреннем и внешнем рынках Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»;

*Е.А. Боровская*, ассистент кафедры коммерческой деятельности на внутреннем и внешнем рынках Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет».

### **РЕЦЕНЗЕНТЫ:**

*М.З. Фрейдин*, заведующий кафедрой агробизнеса Учреждения образования «Белорусская государственная сельскохозяйственная академия», кандидат экономических наук, профессор;

*Е.В. Перминов* доцент кафедры товароведения непродовольственных товаров, Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат технических наук, доцент

### **РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:**

Кафедрой коммерческой деятельности на внутреннем и внешнем рынках Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»

(протокол № 10 от 12.05. 2014 г.)

Кафедрой товароведения продовольственных товаров Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»

(протокол № 11 от 15.05. 2014 г.)

Научно методическим советом по специальности 1- 25 01 13 «Экономика и управление туристской индустрией» Учебно-методического объединения вузов Республики Беларусь по экономическому образованию

(протокол № 9 от 22.05. 2014 г.)

Научно-методическим советом Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»

(протокол № 8 от 19.06. 2014 г.)

Ответственный за редакцию: Уриш И.В.

Ответственный за выпуск: Вашкевич Л.А.

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

В современных условиях от работников индустрии гостеприимства требуются глубокие знания в области функционирования объектов общественного питания, построения и использования их материально-технической базы; рациональной организации производственных и торговых процессов, системы товароснабжения; подготовки торговых помещений к обслуживанию посетителей; оформления меню; техники подачи готовой продукции; расчета с потребителями; организации управления и контроля за работой объектов общественного питания и др.

Дисциплина «Технология производства и обслуживания на предприятиях питания» относится к числу специальных, формирующих у будущих специалистов комплексное представление о функционировании объектов общественного питания и современных подходах к организации обслуживания потребителей. Использование специалистами в своей профессиональной деятельности новых производственных и торговых технологий, методов и форм обслуживания будет способствовать повышению качества гостиничных и ресторанных услуг, а так же обеспечит конкурентоспособность объектов общественного питания, обслуживающих отечественных и зарубежных туристов.

Цель дисциплины «Технология производства и обслуживания на предприятиях питания» - формирование знаний, умений и профессиональных навыков по осуществлению торгово-производственной деятельности и организации обслуживания потребителей объектами общественного питания.

Предметом дисциплины «Технология производства и обслуживания на предприятиях питания» являются производственный и торгово-технологический процессы общественного питания, а так же процесс, связанный с организацией потребления продукции.

Программа по дисциплине «Технология производства и обслуживания на предприятиях питания» составлена с учетом современных тенденций развития общественно питания в Республике Беларусь и за рубежом.

В результате изучения дисциплины студенты должны знать:

- состояние и основные направления развития общественного питания в Республике Беларусь, его роль в системе единого народно-хозяйственного комплекса;
- современную законодательную базу, регулирующую деятельность объектов общественного питания в Республике Беларусь;
- организационное построение общественного питания в Республике Беларусь;
- состав функциональных групп помещений;
- принципы размещения и нормативы развития сети объектов общественного питания;
- организацию и технологию работы объектов общественного питания, их нормативно-технологическую документацию;
- структуру процесса обслуживания посетителей объектов общественного

питания;

- виды, методы и формы обслуживания потребителей;
- назначение, виды и принципы составления меню;
- особенности составления меню для туристов, его содержание с учетом национальных традиций и режима питания;
- особенности организации банкетного обслуживания;
- организация обслуживания туристов в гостиничном комплексе, в пути, в местах отдыха;
- этическую и эстетическую культуру обслуживания.

В результате изучения дисциплины студенты должны уметь оценивать проблемы и выявлять тенденции развития отрасли и конкретной организации, оформлять нормативно-технологическую документацию, внедрять последние достижения научно-технического прогресса в практику работы объектов общественного питания.

При изучении дисциплины «Технология производства и обслуживания на предприятиях питания» наряду с овладением студентами теоретическими положениями следует уделять внимание приобретению практических навыков, с тем, чтобы они могли успешно применять их в своей последующей работе.

Изучение дисциплины «Технология производства и обслуживания на предприятиях питания» тесно связано с дисциплинами: «Организация туризма», «Экономика гостиниц и ресторанов», «Организация деятельности гостиниц и ресторанов».

Овладение этими дисциплинами позволит обеспечить комплексный подход к решению профессиональных задач в практической деятельности работников предприятий индустрии гостеприимства.

Аудиторная работа предполагает чтение лекций, проведение практических занятий. Практические занятия так же могут быть организованы на базе объектов общественного питания.

Изучение курса предполагает выполнение тестовых заданий, написание курсовой работы.

Заключительным этапом изучения дисциплины «Технология производства и обслуживания на предприятиях питания» является проведение экзамена.

Всего часов по дисциплине - 180, всего часов аудиторных - 94 , в том числе лекции - 48 , практические занятия - 46.

### Примерный тематический план

№ п/п	Тема учебной программы	Количество аудиторных часов	
		лекции	семинарские, практические занятия
	<b>Раздел 1 Технология производства на предприятиях общественного питания</b>		
1.	Предмет, цели и задачи дисциплины «Технология производства и обслуживания на предприятиях питания». Классификация способов кулинарной обработки продуктов и ассортимент кулинарной продукции.	2	2
2.	Первичная и тепловая обработка продуктов. Влияние тепловой обработки на пищевую ценность и качество готовых изделий	2	2
3.	Холодные блюда и закуски.	2	2
4.	Бульоны, супы и соусы.	2	2
5.	Блюда и гарниры из овощей и грибов, круп, бобовых и макаронных изделий, яиц, молока и творога. Сладкие блюда.	2	6
6.	Блюда из рыбы и нерыбных продуктов моря.	2	2
7.	Блюда и полуфабрикаты из мяса и мясопродуктов	2	2
8.	Блюда и изделия из теста. Напитки. Национальные блюда и блюда иностранных кухонь.	2	6
	<b>ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ 1</b>	<b>16</b>	<b>24</b>
	<b>Раздел 2 Технология обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания</b>		
9.	Общественное питание как вид предпринимательской деятельности	2	2
10.	Материально-техническая база общественного питания	2	2
11.	Меню, принципы его составления и оформления	4	2
12.	Технология обслуживания потребителей	4	2
13.	Виды, методы и формы обслуживания потребителей	4	2
14.	Правила подачи клиентам кулинарной продукции и напитков	4	2
15.	Организация обслуживания в гостиничном комплексе	2	2
16.	Организация обслуживания банкетов, приемов и праздничных вечеров	4	2
17.	Организация обеспечения питанием в пути следования	2	2
18.	Организация питания в санаториях, профилакториях, домах отдыха	2	2
19.	Качество организации питания в индустрии гостеприимства	2	2
	<b>ИТОГО ПО РАЗДЕЛУ 2</b>	<b>32</b>	<b>22</b>
	<b>ИТОГО</b>	<b>48</b>	<b>46</b>

## **Раздел 1. Технология производства на предприятиях общественного питания**

### **ТЕМА 1. ПРЕДМЕТ, ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ «ТЕХНОЛОГИЯ ПРОИЗВОДСТВА И ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ПИТАНИЯ». КЛАССИФИКАЦИЯ СПОСОБОВ КУЛИНАРНОЙ ОБРАБОТКИ ПРОДУКТОВ И АССОРТИМЕНТ КУЛИНАРНОЙ ПРОДУКЦИИ**

Предмет, цели, задачи и содержание дисциплины. Нормативно-техническая документация на продукцию общественного питания. Понятие о технологическом процессе приготовления пищевой продукции.

Понятие, сущность и функции общественного питания.

Механические способы обработки продуктов. Сортирование. Просеивание. Очистка. Измельчение. Прессование. Формование. Дозирование. Панирование. Фарширование. Шпигование. Рыхление.

Гидромеханические способы обработки продуктов. Промывание и вымачивание. Флотация. Осаждение. Фильтрование. Эмульгирование. Пенообразование (взбивание).

Массообменные способы обработки продуктов. Растворение. Экстракция. Сушка. Загущение. Диффузия. Осмос. Набухание. Адгезия. Термомассоперенос.

Химические, биохимические и микробиологические способы обработки продуктов. Сульфитация. Маринование. Фиксация полуфабрикатов. Химическое разрыхление теста. Спиртовое и молочнокислое брожение. Ферментирование мяса.

Термические способы обработки продуктов. Нагревание. Способы нагрева пищевых продуктов. Охлаждение продуктов.

Ассортимент кулинарной продукции.

### **ТЕМА 2. ПЕРВИЧНАЯ И ТЕПЛОВАЯ ОБРАБОТКА ПРОДУКТОВ. ВЛИЯНИЕ ТЕПЛОВОЙ ОБРАБОТКИ НА ПИЩЕВУЮ ЦЕННОСТЬ И КАЧЕСТВО ГОТОВОЙ ПРОДУКЦИИ**

Общая характеристика приемов первичной обработки продуктов при производстве кулинарной продукции.

Тепловая обработка продуктов.

Классификация способов тепловой обработки продуктов: основные (варка, жаренье), комбинированные (тушение, запекание, брезирование, комбинация СВЧ- и ИК-нагрева), вспомогательные (опаливание, бланширование, пассерование, термостатирование) способы обработки.

Характеристика способов тепловой обработки продуктов: варка основным способом, припускание, варка паром, варка в СВЧ-печах, жаренье на нагретых поверхностях, в жире (во фритюре), в жарочном шкафу, на открытом огне, в аппаратах ИК-нагрева, опаливание, бланширование, пассерование, термостатирование.

Изменения белков. Технологические свойства белков. Гидратация и дегидратация белков. Денатурация и деструкция белков. Агрегирование. Пенообразование.

Изменения углеводов. Гидролиз дисахаридов. Брожение. Карамелизация. Жженка. Меланоидинообразование. Инверсия сахарозы. Изменения крахмала. Гидролиз крахмала (кислотный и ферментативный). Декстринизация. Расщепленные и замещенные крахмалы.

Изменения жиров. Гидролиз жира. Угар, разбрызгивание жира. Дымообразование. Образование перекисей и гидроперекисей жиров при жаренье, разложение глицерина до акролеина.

Вторичные продукты окисления жиров. Изменения содержания витаминов и минеральных веществ при тепловой обработке продуктов.

Изменения цвета, вкуса и массы продуктов при тепловой обработке.

### **ТЕМА 3. ХОЛОДНЫЕ БЛЮДА И ЗАКУСКИ**

Использование холодных блюд и закусок в кулинарии. Основные продукты для приготовления холодных блюд и закусок и их обработки. Бутерброды. Салаты. Винегреты. Овощные, грибные, рыбные и мясные блюда и закуски.

Условия и сроки реализации холодных блюд и закусок.

### **ТЕМА 4. БУЛЬОНЫ, СУПЫ И СОУСЫ.**

Бульоны, процесс образования и их состав. Значение и классификация супов. Технология приготовления супов. Заправочные супы (борщи, щи, рассольники и солянки). Супы-пюре. Прозрачные супы. Холодные супы. Сладкие супы. Молочные супы. Оформление и подача супов.

Значение соусов в питании. Технология приготовления соусов. Основные белый и красный соусы и их производные: соусы на мясном, рыбном и грибном бульоне, соусы на сливочном, растительном масле и на уксусе, сладкие соусы, соусы с использованием муки и без нее, соусы промышленного производства. Условия и сроки хранения и реализации бульонов, супов и соусов.

### **ТЕМА 5. БЛЮДА И ГАРНИРЫ ИЗ ОВОЩЕЙ И ГРИБОВ, КРУП, БОБОВЫХ И МАКАРОННЫХ ИЗДЕЛИЙ, ЯИЦ, МОЛОКА, ТВОРОГА. СЛАДКИЕ БЛЮДА**

Значение овощных блюд в питании. Классификация овощных блюд по способу приготовления. Блюда из вареных, припущенных, жареных, тушеных овощей. Блюда из запеченных овощей, блюда белорусской кухни. Требования к качеству и их хранение.

Значение блюд из круп, бобовых и макаронных изделий в питании. Общие правила варки. Блюда из круп, бобовых и макаронных изделий. Оформление, подача, условия, сроки хранения и реализации.

Блюда из молока, кисломолочных продуктов, творога, сыра, яиц и яичных продуктов. Подача и оформление блюд. Условия и сроки хранения, реализации.

Сладкие блюда, их классификация. Приготовление, оформление и подача. Требования к качеству, хранение и реализация сладких блюд.

### **ТЕМА 6. БЛЮДА ИЗ РЫБЫ И НЕРЫБНЫХ ПРОДУКТОВ МОРЯ**

Значение рыбных блюд в питании. Классификация по способу тепловой обработки. Механическая кулинарная обработка рыбы. Приготовление рыбных полуфабрикатов. Соленая, копченая, вяленая и сушеная рыба. Обработка рыбы для фарширования.

Блюда из отварной, припущенной, жареной, тушеной и запеченной рыбы. Блюда из котлетной и кнельной массы. Фаршированная рыба. Блюда из ракообразных и нерыбных продуктов моря. Оформление блюд. Требования к качеству, условия и сроки хранения и реализации.

### **ТЕМА 7. БЛЮДА И ПОЛУФАБРИКАТЫ ИЗ МЯСА И МЯСОПРОДУКТОВ**

Значение мясных продуктов в питании, их классификация. Мясные консервы. Полуфабрикаты из говядины, баранины, свинины, телятины, птицы и субпродукты.

Мясные блюда. Классификация мясных блюд по способу тепловой обработки. Блюда из отварного, тушеного, запеченного и рубленого мяса. Изделия из котлетной массы. Блюда из птицы, дичи и кролика. Оформление и подача блюд. Условия, сроки хранения и реализации.

### **ТЕМА 8. БЛЮДА И ИЗДЕЛИЯ ИЗ ТЕСТА. НАПИТКИ. НАЦИОНАЛЬНЫЕ БЛЮДА И БЛЮДА ИНОСТРАННЫХ КУХОНЬ**

Классификация блюд и изделий из теста, значение в питании. Тесто с мукой и без муки. Дрожжевое тесто и изделия из него (блины, оладьи, пироги, пирожки). Бездрожжевое тесто и изделия из него (блины, вафли, бисквиты, лапша, песочное, пресное, сдобное, слоеное и заварное тесто).

Пресное слоеное, заварное, бисквитное, б и изделия из него. Отдельные полуфабрикаты, кремы. Сахаристые полуфабрикаты: сироп, помада, желе, суфле, орехи, крошка.

Требования к качеству блюд и изделий из теста. Условия и сроки хранения.

Значение напитков в питании. Классификация напитков и сырье для их приготовления. Холодные напитки. Смешанные холодные напитки (прохладительные, витаминные, освежающие, плодово-ягодные соки, овощные соки, напитки брожения). Витаминные и овощные напитки. Напитки брожения (квасы).

Смешанные напитки без алкоголя (безалкогольные коктейли, напитки с мороженым, витаминные и освежающие напитки, напитки из пахты, сыворотки и крошоны). Напитки с алкоголем (коктейли, крошоны, тонизирующие).

Горячие несмешанные напитки (чай, кофе, какао, шоколад). Горячие смешанные напитки с алкоголем (фруктовые, тонизирующие – слинги, сангари, гры, тодди, глинтвейн, пунш и др.).



Требования к качеству напитков. Оформление и температура подачи напитков, условия хранения.

Особенности технологии производства и ассортимент национальных блюд и блюд зарубежной кухни (Америки, Европы, Азии, Африки).

## **Раздел 2 Технология обслуживания потребителей в общественном питании**

### **ТЕМА 9. ОБЩЕСТВЕННОЕ ПИТАНИЕ КАК ВИД ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Общественное питание как предпринимательская деятельность. Субъекты и объекты общественного питания. Задачи и функции общественного питания. Особенности производственно-торговой деятельности объектов общественного питания.

Организационное построение общественного питания в Республике Беларусь.

Виды общественного питания: по формам собственности; с учетом территории, на которой осуществляются торговые операции. Формы общественного питания.

Классификация и характеристика объектов общественного питания по: методам и формам обслуживания потребителей; специализации; ассортименту реализуемой продукции; завершенности производственного процесса; организации торгово-технологического процесса; месторасположению; вместимости; времени функционирования и др. Основные требования, предъявляемые к объектам общественного питания различных типов и наценочных категорий. Классификация объектов питания за рубежом.

Типизация объектов общественного питания: понятие, основные признаки, определяющие тип объекта.

Планирование и рациональное размещение сети объектов общественного питания. Факторы, влияющие на размещение сети общественного питания: экономические, социальные, градостроительные.

Понятие, классификация и характеристика услуг общественного питания. Услуги питания. Услуги по изготовлению кулинарной продукции, кондитерских и булочных изделий, других видов продукции. Услуги по организации потребления продукции и обслуживанию населения. Услуги по реализации кулинарной продукции и кондитерских изделий. Услуги по организации досуга. Информационно-консультационные услуги. Прочие услуги общественного питания.

Концепция и профиль объектов общественного питания.

Использование передового отечественного и зарубежного опыта в повышении эффективности хозяйственной деятельности субъектов общественного питания.

## **ТЕМА 10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Понятие материально-технической базы объектов общественного питания.

Состав функциональных групп помещений объектов общественного питания. По функциональному назначению помещения баров подразделяются на следующие группы:

- производственные помещения,
- вспомогательные (в том числе складские) помещения,
- помещения для покупателей (торговые помещения),
- санитарно-бытовые помещения.

Состав и характеристика производственных помещений объектов общественного питания: овощного, мясного, рыбного цеха, птицегольевого цеха, горячего, холодного, доготовочного цеха, цеха обработки зелени, цехов по производству мучных и кондитерских изделий, моечных столовой и кухонной посуды, помещения для резки хлеба, раздаточной, сервизной, помещения заведующего производством. Требования, предъявляемые к производственным помещениям: устройство, отделка и содержание.

Состав и характеристика помещений для приема, хранения и отпуска товаров: охлаждаемые камеры для хранения мясных, рыбных, овощных полуфабрикатов; фруктов, зелени, напитков; молочных продуктов, жиров, гастрономии; неохлаждаемые кладовые (для хранения сухих продуктов, овощей, солений и квашений, винно-водочных изделий); кладовая и моечная тары, кладовая инвентаря и средств материально-технического оснащения, помещение кладовщика; экспедиции. Требования, предъявляемые к помещениям для приема, хранения и отпуска товаров объектов общественного питания. Механизация и автоматизация технологических процессов на складах. Методика расчета полезной площади помещений для приема, хранения и отпуска товаров.

Состав и характеристика служебных и бытовых помещений: административные помещения, помещения для персонала, гардероб для персонала с душевыми и санузлами, бельевая и др. Требования, предъявляемые к служебным и бытовым помещениям.

Состав и характеристика технических помещений: вентиляционные камеры, электрощитовая, тепловой узел, машинное отделение охлаждаемых камер и др. Требования, предъявляемые к техническим помещениям.

Состав и характеристика помещений для потребителей: вестибюль с гардеробом и санузлами, залы с раздаточными и баром (буфетом) объектов самообслуживания, аванзал, залы без раздаточных, банкетные залы, комната отдыха, помещения для организации досуга, залы магазина кулинарии и др. Требования, предъявляемые к помещениям для организации обслуживания потребителей.

Методика технологических расчетов отдельных групп помещений.

Материально-техническое оснащение объектов общественного питания. Характеристика основных средств и предметов материально-технического

оснащения. Технологический, торговый и хозяйственный инвентарь.

Столовая посуда и приборы (металлическая, фарфоровая, фаянсовая, стеклянная, посуда разового использования), столовое белье, их виды, регламентация ассортимента и количества. Санспецодежда, форменная одежда и другие предметы материально-технического назначения. Условия учета, хранения и выдачи. Номенклатура предметов материально-технического оснащения и контроль за их сохранностью.

## **ТЕМА 11. МЕНЮ, ПРИНЦИПЫ ЕГО СОСТАВЛЕНИЯ И ОФОРМЛЕНИЯ**

Ассортиментный перечень продукции собственного производства, покупных товаров в объектах общественного питания различных типов и категорий. Назначение, виды и принципы составления меню. Особенности составления меню в объектах общественного питания различных типов. Меню дневного рациона питания. Меню со свободным выбором блюд. Банкетное меню. Карта вин (прейскурант винно-водочных изделий). Планирование меню, соответствие его профилю и концепции объекта общественного питания. Факторы, влияющие на формирование цен в меню и прейскуранте.

Последовательность расположения блюд в меню; напитков, пива, фруктов, кондитерских и табачных изделий в прейскуранте. Факторы, учитываемые при составлении меню и прейскурантов.

Особенности составления меню для иностранных туристов, его содержание с учетом национальных традиций, особенностей и режима питания.

Оформление меню и прейскуранта.

## **ТЕМА 12. ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Сущность процесса обслуживания. Структура процесса обслуживания потребителей в объектах общественного питания. Подготовки зала к обслуживанию. Уборка зала ресторана (кафе), расстановка мебели. Получение и подготовка посуды, приборов и столового белья. Техника сервировки стола посудой, приборами, декоративными элементами: предварительная сервировка стола в зависимости от вида и характера обслуживания (завтрак, обед, ужин, обслуживание в дневное время по меню заказных блюд, банкетный стол); дополнительная сервировка стола.

Основные элементы процесса обслуживания официантами. Встреча посетителей и прием заказа. Выполнение заказа: техника передачи заказа на производство, техника получения и доставки готовой продукции. Обязанности администратора (метрдоителя), официантов по организации обслуживания.

Организация приема заказов на обслуживание: предварительный заказ (по телефону, по факсу, по сети Интернет; путем заключения договора на обслуживание и т.п.); непосредственный заказ (при личном контакте обслуживающего персонала с заказчиком).

Уборка и замена использованных тарелок, приборов и скатертей.

Организация расчета с потребителями. Правила оформления и учета счетов при расчетах официантов с посетителями. Основные виды нарушений

правил оформления и учета счетов при расчетах официантами.

### **ТЕМА 13. ВИДЫ, МЕТОДЫ И ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Понятие вида, формы и метода обслуживания  
Виды обслуживания: обслуживание с потреблением продукции непосредственно в зале объекта общественного питания; обслуживание с организацией потребления продукции вне зала объекта общественного питания; обслуживание с доставкой и реализацией кулинарной продукции для потребления по месту работы, учебы, отдыха, на дому, в пути следования; обслуживание с реализацией кулинарной продукции и полуфабрикатов для потребления по месту работы, учебы, отдыха, на дому, в пути следования.

Методы обслуживания потребителей в зале объектах общественного питания: самообслуживания, обслуживание официантами (поварами), смешанный (комбинированный) метод.

Характеристика форм самообслуживания в зависимости от количества операций, выполняемых потребителями: полное и частичное самообслуживание. Организационно-технические особенности форм самообслуживания с учетом способа расчета с потребителями: с предварительным, непосредственным, последующим расчетом.

Сущность и особенности форм обслуживания официантами с учетом: количества выполненных ими операций (полное и частичное обслуживание), способа расчета (предварительный и последующий); организации труда (индивидуальная и бригадная форма). Характеристика форм обслуживания официантами: с предварительным накрытием стола скомплектованными завтраками, обедами и ужинами (ускоренные формы обслуживания) и обслуживание по индивидуальным заказам (в том числе, приемов, банкетов, праздничных вечеров), обслуживание поварами при изготовлении кулинарной продукции в присутствии потребителей. Характеристика ускоренных форм обслуживания: зал-экспресс, стол-экспресс, русский стол, бизнес-ланч, кофе-брейк и др.

Характеристика форм комбинированного метода обслуживания: «шведский стол»; обслуживание барменами, буфетчиками и др.

Характеристика методов обслуживания, связанных с организацией потребления продукции вне зала объекта общественного питания: самообслуживание, обслуживание официантами (поварами), смешанный (комбинированный) метод. Особенности форм обслуживания при использовании различных методов, связанных с организацией потребления продукции вне зала объекта общественного питания: обслуживание официантами в номерах гостиничного комплекса, организация приготовления кулинарной продукции на кухне в помещении заказчика (в местах отдыха), организация полного или частичного обслуживания официантами в помещении заказчика (на отдыхе); организация приготовления кулинарной продукции в присутствии потребителей и т.п.

Этическая и эстетическая культура обслуживания.

#### **ТЕМА 14. ПРАВИЛА ПОДАЧИ КЛИЕНТАМ КУЛИНАРНОЙ ПРОДУКЦИИ И НАПИТКОВ**

Оформление блюд и отпуск их потребителям.

Основные способы подачи блюд, закусок и напитков. Порядок и способы подачи холодных блюд и закусок; горячих закусок; супов и вторых горячих блюд; сладких блюд и фруктов; горячих и холодных напитков; спиртных и безалкогольных напитков.

Основные правила поведения за столом. Особенности употребления отдельных блюд и напитков.

#### **ТЕМА 15. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ**

Виды организации питания лиц, проживающих в гостиничном комплексе: в залах ресторана (кафе, бара, буфета) гостиничного комплекса; вне зала объектов общественного питания гостиничного комплекса (в номерах); организация самостоятельного питания вне гостиничного комплекса.

Методы обслуживания лиц, проживающих в гостиничном комплексе. Организация самообслуживания лиц, проживающих в гостиничном комплексе: оборудование мини-баров в номерах, кухни для самостоятельного приготовления пищи и организации ее потребления. Особенности расчета за барную продукцию.

Особенности организации индивидуального и группового питания лиц, обслуживаемых объектами общественного питания гостиничного комплекса. Порядок оформления заявки на индивидуальное и групповое обслуживание. Порядок расчета за питание при индивидуальном и групповом обслуживании.

Организация обслуживания потребителей в барах и буфетах гостиничного комплекса.

Обслуживание официантами в номерах гостиницы. Формы организации приема заказов. Передача заказов на производство. Подготовительная работа по подбору посуды и приборов для сервировки. Получение заказов с кухни и буфета, комплектование заказов. Сервировка стола, техника обслуживания в номерах, правила этикета и поведения.

Особенности организации обслуживания VIP – персон.

Концепции удовлетворения потребностей туристов: предоставление диетического и вегетарианского питания; рациональное сбалансированное питание с учетом возраста, пола, профессии, предпочтений, национальных особенностей туристов; удовлетворение вкусов гурманов; организация потребления безалкогольных и алкогольных напитков; организация приемов-дегустаций блюд национальных кухонь.

#### **ТЕМА 16. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ БАНКЕТОВ, ПРИЕМОВ И ПРАЗДНИЧНЫХ ВЕЧЕРОВ**

Виды банкетов: общего назначения, банкет-чай, банкет-коктейль,

фуршет-коктейль, фуршет-буфет.

Виды банкетов (приемов) и особенности их проведения: банкет за столом с полным обслуживанием официантами, банкет за столом с частичным обслуживанием официантами, банкет-буфет, банкет-фуршет, банкет-чай, банкет-коктейль, комбинированные банкеты (коктейль-фуршет, фуршет-буфет). Прием заказа и составление меню на банкет. Подготовка стола, организация обслуживания и обязанности работников торгового зала по его обслуживанию.

Прием заказа и составление меню, оформление заявки на проведение банкета. Подготовка к банкету за столом с полным обслуживанием: подготовка стола, определение формы расположения столов на банкетах различных видов.

Сервировка стола и обслуживание банкета. Затраты времени на выполнение отдельных операций. Порядок распределения обязанностей между официантами.

Размещение гостей за банкетным столом и очередность их обслуживания.

Банкет с частичным обслуживанием официантами. Особенности подготовки к банкету. Прием заказа на банкет-фуршет и составление меню. Подготовка фуршетного стола, форма расстановки и его сервировка. Подготовка официантов к банкету, обслуживание банкета-фуршета.

Прием заказа и составление меню на банкет-коктейль, банкет-чай, банкет вне ресторана. Подготовка стола, организация обслуживания и обязанности официантов. Права и обязанности заказчика банкета.

Особенности обслуживания приемов и праздничных вечеров. Официальный и неофициальный характер их проведения. Подготовка к приему, обслуживание приема по протоколу. Отличительные особенности в обслуживании праздничных вечеров: тематическое оформление залов, определенная сервировка столов, ассортимент блюд, составление музыкальной программы и др.

## **ТЕМА 17. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПИТАНИЕМ В ПУТИ СЛЕДОВАНИЯ**

Организация обеспечения питанием пассажиров железнодорожного транспорта на вокзалах, станциях, перронах, поездах. Организация питания и обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте в пути следования: в вагонах-ресторанах (кафе) и купе-буфетах. Рейсовая бригада вагона-ресторана (кафе), ее состав и порядок организации ее работы. Особенности формирования ассортимента блюд и напитков вагона-ресторана (кафе) и купе-буфета. Комплектование и реализация дорожных наборов. Обслуживание пассажиров через официантов-разносчиков.

Организация обеспечения питанием туристов, путешествующих пешком.

Организация обеспечения питанием пассажиров автомобильного транспорта. Состояние и тенденции развития сервисного обустройства автомагистралей в Республике Беларусь и за рубежом.

Организация обеспечения питанием пассажиров водного транспорта. Особенности организации питания пассажиров морских и речных судов в

зависимости от продолжительности рейса и класса пассажирского судна.

Организация обеспечения питанием пассажиров воздушного транспорта в аэропортах и на борту. Организация обслуживания пассажиров через специализированные торговые объекты общественного питания и торговые автоматы. Обслуживание пассажиров на борту самолета. Состав цехов бортового питания. Требования к пище для пассажиров авиалайнеров. Категории обслуживания на борту: экономический класс, первый класс, бизнес-класс.

## **ТЕМА 18. ОРГАНИЗАЦИЯ ПИТАНИЯ В САНАТОРИЯХ, ПРОФИЛАКТОРИЯХ, ДОМАХ ОТДЫХА**

Нормы физиологических потребностей в пищевых веществах и энергии для различных групп детского и взрослого населения. Нормы питания.

Организация диетического питания. Рекомендуемы блюда для включения в рацион щадящего питания.

Организация рационального питания в санаториях, профилакториях, домах отдыха. Порядок предоставления питания. Режимы работы объектов общественного питания. Рационы питания. Контроль за организацией питания: соблюдением графика посещения объекта общественного питания, качества готовой пищи и порядка во время ее приема.

## **ТЕМА 19. КАЧЕСТВО ОРГАНИЗАЦИИ ПИТАНИЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

Сущность качества организации питания. Факторы, определяющие качество организации общественного питания: ассортимент и качество продукции собственного производства и покупных товаров, реализуемых населению; качество услуг общественного питания.

Требования к качеству продукции собственного производства и покупных товаров, реализуемых населению объектами общественного питания. Номенклатура свойств и показателей ассортимента: широта, полнота, устойчивость, новизна, структура, ассортиментный минимум (перечень), рациональность, гармоничность.

Номенклатура показателей качества услуг общественного питания.

Показатели информативности: комплексность услуги, ассортимент реализуемой продукции; пищевая и энергетическая ценность реализуемой продукции; материальные затраты на получение информации, оформление и получение услуги.

Показатели качества и культуры обслуживания: комфортность помещений и мебели объекта общественного питания; эстетика интерьера мест обслуживания; условия обслуживания, в том числе внешний вид обслуживающего персонала, сервировка стола, оформление и подача кулинарной продукции; эстетика общения обслуживающего персонала; последовательность выполнения операций процесса обслуживания; санитарно-гигиеническое состояние мест изготовления, приема (выдачи) заказов и объекта общественного питания в целом; безопасность и экологичность при

обслуживании. Методика оценки качества (культуры) обслуживания.

Показатели точности и своевременности исполнения: время ожидания услуги; время исполнения услуги; время обслуживания; точность выполнения технологического процесса исполнения услуги; уровень автоматизации и механизации.

Показатели профессиональной подготовленности исполнителей услуг общественного питания: наличие специального образования; уровень профессиональной подготовки и квалификации; умение применять теоретические знания в практической работе; знание и соблюдение профессиональной этики поведения.

Показатели соответствие целевому назначению: укомплектованность обслуживающим персоналом; оснащенность оборудованием, мебелью, посудой и др.; обеспеченность нормативными и методическими документами в сфере общественного питания; обеспеченность сырьем, материалами, продуктами питания, полуфабрикатами и др.; обеспеченность обслуживающего персонала форменной и специальной одеждой; обеспеченность средствами пожаротушения, оказания первой медицинской помощи и др.

Показатели безопасности и экологичности: состояние безопасности труда; соответствие услуг общественного питания и условий их предоставления требованиям безопасности; соответствие услуг общественного питания и условий их предоставления требованиям экологичности.

Методика определения качества организации общественного питания. Социальная и экономическая эффективность деятельности объектов общественного питания.



## ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

### Законодательные и нормативные акты:

1. О государственном регулировании торговли и общественного питания в Республике Беларусь: Закон Республики Беларусь от 08 января 2014 г. №128-З // Нац. правовой Интернет-портал Респ. Беларусь. —2014. —2/2126.
2. Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия: СТБ 1210-2010. – Введ. 01.01.2011. – Минск: Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2010. – 24 с.
3. Общественное питание. Термины и определения: СТБ 1209—2005. / М-во торговли Респ. Беларусь. - Изд. офиц. - Введ. 2006-01-01. - Минск: Госстандарт, 2005. - 13 с.
4. Санитарные нормы и правила «Санитарно-эпидемиологические требования к осуществлению производственного контроля при производстве, реализации, хранении, транспортировке продовольственного сырья и (или) пищевых продуктов»: постановление Министерства здравоохранения Респ. Беларусь, 30 мар. 2012 г., №32 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2012. – 8/25402.
4. Санитарные нормы и правила «Санитарно-эпидемиологические требования для торговых объектов общественного питания»: постановление Министерства здравоохранения Респ. Беларусь, 15 авг. 2012г., №128 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2012. – 8/26358.
5. Санитарные нормы и правила «Требования к питанию населения: нормы физиологических потребностей в энергии и пищевых веществах для различных групп населения Республики Беларусь»: постановление Министерства здравоохранения Респ. Беларусь, 20 нояб. 2012 г., №180 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2012. – 8/26679.
6. Санитарные нормы и правила «Требования к продовольственному сырью и пищевым продуктам»: постановление Министерства здравоохранения Респ. Беларусь, 30 июн. 2013г., №52 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2013. – 8/27668.
7. Услуги общественного питания. Классификация. Номенклатура показателей: РД РБ 03180.52—2000. // Справочник работника общественного питания / [авт. –сост.: В. Н. Радевич и др.] ; ООО «Научно-информационный центр-БАК». - Минск: НИЦ-БАК, 2011. – 471 с.

### Литература

#### *Основная:*

1. Василенко, З.В. Проектирование объектов общественного питания: учеб. пособие/ З.В. Василенко, О.В. Мацикова, Т.Н. Болашенко. — Минск: Выш. шк., 2013. — 303 с.

2. Еременко, М. М. Организация общественного питания: учеб.-метод. пособие/ М.М. Еременко, С.В. Стасюкевич, И.В. Уриш.— Минск: БГЭУ, 2008. — 173 с.

3. Зайко, Г.М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Инфра–М, 2013. – 560 с.

4. Зигель, С. Ресторанный бизнес: основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих. / С. и Л. Зигель, Х. и Р. Ленгер, Г. Штиклер, В. Гутмайер. — М.: ЗАО «Центрполиграф», 2007.—288 с.

5. Смагина, И.Н. Организация коммерческой деятельности в общественном питании / И.Н. Смагина, Д.А. Смагин. — М.: Изд-во Эксмо, 2005. — 336 с.

6. Справочник работника общественного питания / [авт. –сост.: В. Н. Радевич и др.] ; ООО «Научно-информационный центр-БАК». - Минск: НИЦ-БАК, 2011. – 471 с.

#### *Дополнительная:*

1. Акурова, Н.Г. Азбука ресторанного сервиса: учеб. пособие / Н.Г.Акурова, А.В. Крупцов. – М.: Финансы и статистика, 2012. – 423с.

2. Артемова, Е.Н. Основы технологии продукции общественного питания: учеб. пособие для студентов вузов / Е. Н. Артемова. – 2-е изд., перераб. и доп. — М. : КНОРУС, 2008. — 331 с.

3. Боровская, Е. А. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: практикум / Е.А. Боровская. — Минск: БГЭУ, 2003. — 114 с.

4. Васюкова, А.Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: учеб. пособие / А.Т. Васюкова, в.И. Пивоваров, К.В. Пивоваров. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2007. – 328 с.

5. Домарецкий, В.А. Технология продуктов общественного питания: учебное пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / В. А. Домарецкий. – М.: ФОРУМ , 2010. – 394 с.

6. Ершов, В.Д. Комплексная механизация производственных процессов в общественном питании: учеб. пособие / В.Д. Ершов. – М.: ГИОРД, 2012. – 200с.

7. Карл, У.Л. Организация обслуживания на предприятиях массового питания: учеб. пособие / У.Л.Карл– М.: Сирин, 2012. – 151 с.

8. Патров, В.В. Общественное питание: учебник / В.В. Патров [и др.]. – М.: МЦФЭР, 2012. – 304 с.

9. Сборник технологических карт блюд диетического питания / НИЦ-БАК; [сост.: Г.И. Василега, Н.В. Василькова]. - Минск: Научно-информационный центр-БАК, 2008. - 909 с

10. Сирый, В.К. Ресторанный бизнес: управляем профессионально и эффективно. Полное практическое руководство + CD / В.К. Сирый, И.О. Бухаров, С.В. Ярков, Ф.Л. Сокирянский. – М.: Эксмо, 2008. – 352 с.

11. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие для студентов вузов / С. С. Скобкин. – М.: Магистр : ИНФРА-М, 2013. - 491 с.

12. Усов, В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие / В.В. Усов. – М.: Академия, 2013. – 432 с.

13. Фурс, И.Н. Технология производства продукции общественного питания: учеб. пособие для студ. спец. «Коммерч. деят» вузов / И. Н. Фурс. – Минск: Новое знание, 2002. –798 с.

14. Щетинина, Е.Б. Менеджмент ресторанных услуг/ Е.Б.Щетинина. – М.:Равновесие, 2014. – 268с.