

С.И. Главчева, Е.И. Коваленко

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВА И ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Рекомендовано Учебно-методическим объединением
по образованию в области технологии продукции
и организации общественного питания в качестве учебного пособия
для студентов высших учебных заведений, обучающихся
по направлению подготовки дипломированных специалистов 260501
«Технология продуктов общественного питания» и направлению
подготовки бакалавров 260800.62 «Технология продукции
и организация общественного питания»

НОВОСИБИРСК
2011

УДК 64.024.3/.4(07)
Г 52

Рецензент канд. экон. наук, доц. СибУПК *М.И. Дроздова*

Работа подготовлена на кафедре
технологии и организации пищевых производств
для студентов IV–V курсов специальности 260501
«Технология продуктов общественного питания»
дневной и заочной форм обучения

Главчева С.И.

Г 52 Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учеб. пособие / С.И. Главчева, Е.И. Коваленко. – 2-е изд. – Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2011. – 404 с.

ISDN 978-5-7782-1766-9

Цель учебного пособия – обобщить основные направления производственной и торговой деятельности на основе передовых технологий, перспективных методов и форм обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания, повысить уровень базовых компетенций специалистов в оценке ситуации рынка отрасли при позиционировании предприятия на рынке, его конкурентоспособности для достижения эффективности деятельности.

Пособие имеет практическую значимость для студентов специальности 260501, для практических работников, а также для всех интересующихся проблемами функционирования предприятий общественного питания.

УДК 64.024.3/.4(07)

ISDN 978-5-7782-1766-9

© Главчева С.И., Коваленко Е.И., 2011
© Новосибирский государственный
технический университет, 2011

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	7
Глава 1. ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДПРИЯТИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ.....	9
1.1. Предприятие общественного питания как часть социальной экономической системы народного хозяйства	9
1.2. Государственное регулирование деятельности предприятий общественного питания	11
1.3. Порядок и этапы создания предприятий общественного питания ..	16
1.4. Новые формы бизнеса в общественном питании	19
Глава 2. НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ПРОГРЕСС И ЕГО НАПРАВЛЕНИЯ. РАЦИОНАЛЬНЫЕ ФОРМЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВА В ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ.....	23
2.1. Сущность и особенности НТП в общественном питании.....	23
2.2. Рациональные формы организации производства в обществен- ном питании	30
2.3. Индустриализация общественного питания.....	36
Глава 3. ОРГАНИЗАЦИЯ И ТИПЫ ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ.....	40
3.1. Особенности производственно-торговой деятельности предприятий общественного питания	40
3.2. Классификация предприятий общественного питания по производственно-торговым функциям.....	41
3.3. Классификация и характеристики основных типов предприятий общественного питания	44
3.4. Сеть предприятий общественного питания, сущность, показатели и тенденции развития	49
Глава 4. НАУЧНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА В ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ.....	55
4.1. Задачи, содержание и значение НОТ	55
4.2. Направления деятельности научной организации труда в общественном питании и их характеристика.....	57

Глава 5. ТЕХНИЧЕСКОЕ НОРМИРОВАНИЕ ТРУДА В ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ.....	63
5.1. Задачи и роль технического нормирования, содержание работы.....	63
5.2. Состав рабочего времени	64
5.3. Виды норм труда и их классификация.....	69
5.4. Методы изучения затрат рабочего времени	70
5.5. Методика и техника проведения фотографии рабочего дня.....	72
5.6. Нормирование ручных, машинно-ручных и аппаратурных операций.....	77
5.7. Содержание работы по нормированию труда	79
Глава 6. ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВА.....	81
6.1. Общие принципы организации производства	81
6.2. Оперативное планирование производства в общественном питании.....	90
6.3. Действующая нормативно-технологическая документация в общественном питании. Технологические карты, схемы, поточные графики, пооперационные карты.....	92
6.4. Общие принципы организации работы заготовочных цехов.....	98
6.5. Организация производства полуфабрикатов из мяса и птицы	100
6.6. Организация производства полуфабрикатов из рыбы.....	112
6.7. Организация производства овощных полуфабрикатов	116
6.8. Организация работы кулинарного цеха	124
6.9. Организация работы доготовочных цехов.....	127
6.10. Организация работы горячего цеха	129
6.11. Организация работы холодного цеха	133
6.12. Организация производства мучных кондитерских изделий.....	135
6.13. Организация работы цеха мучных изделий	150
6.14. Организация работы хлебоборезки.....	152
6.15. Организация отпуска продукции	153
Глава 7. ОРГАНИЗАЦИЯ ТОРГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ.....	158
7.1. Основные задачи торговой деятельности и повышение качества услуг, предоставляемых предприятиями общественного питания	158
7.2. Услуги общественного питания, их классификация и правила оказания услуг	162

7.3. Состав и характеристика помещений для организации обслуживания потребителей.....	167
7.3.1. Подготовка предприятия и помещений к обслуживанию потребителей	179
7.3.2. Классификация и характеристика столовой посуды, приборов и столового белья, используемых на предприятиях общественного питания	186
7.4. Спрос на продукцию и услуги общественного питания и методы его изучения	199
7.5. Реклама и ее организация в общественном питании	202
7.6. Методы обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания	207
7.7. Организация самообслуживания на предприятиях общественного питания	210
7.7.1. Характеристика и классификация раздач, их выбор.....	210
7.7.2. Линии комплектации и отпуска комплексных обедов.....	215
7.8. Организация обслуживания различных контингентов потребителей.....	220
7.8.1. Организация обслуживания населения по месту работы: рассредоточенного и сосредоточенного контингента работающих	220
7.8.2. Организация обслуживания по месту учебы населения: в вузах, техникумах и колледжах, профессиональных училищах и общеобразовательных школах.....	227
7.8.3. Особенности организации диетического и лечебно-профилактического питания	240
7.8.4. Организация обслуживания пассажиров на авиа-, авто-, железнодорожном и речном транспорте.....	242
7.8.5. Организация обслуживания лиц, проживающих в гостинице	247
7.8.6. Организация обслуживания в местах массового отдыха.....	250
7.8.7. Организация обслуживания иностранных туристов.....	254
7.9. Обслуживание потребителей в ресторанах.....	264
7.9.1. Меню и прейскуранты	264
7.9.2. Техника обслуживания потребителей в ресторанах	287
7.9.3. Организация проведения банкетов, их классификация и характеристика.....	328

Глава 8. ОРГАНИЗАЦИЯ СНАБЖЕНИЯ	359
8.1. Источники снабжения и договорные взаимоотношения с поставщиками. Организация продовольственного и материально-технического снабжения	359
8.2. Организация службы логистики в общественном питании	367
Глава 9. ОРГАНИЗАЦИЯ ВСПОМОГАТЕЛЬНЫХ СЛУЖБ, ЦЕХОВ И ОБСЛУЖИВАЮЩИХ ХОЗЯЙСТВ	376
9.1. Задачи предприятий по экономному и рациональному использованию топливно-энергетических, сырьевых и трудовых ресурсов	376
9.2. Организация складского хозяйства	378
9.3. Организация тарного хозяйства.....	387
9.4. Организация эксплуатации транспорта	393
9.5. Энергетическое хозяйство предприятий и организация нормирования топливно-энергетических ресурсов.....	399
Библиографический список.....	401