

С.И. ГЛАВЧЕВА, Л.Е. ЧЕРЕДНИЧЕНКО

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВА И ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕСТОРАНАХ И БАРАХ

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

ББК 65.431.14-803.4я73
Г 52

Рецензент *И.П. Клюева*, канд. техн. наук,
доцент кафедры ТООП СибУПК

Работа подготовлена на кафедре
технологии и организации пищевых производств

Главчева С.И.

Г 52 Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах :
учеб. пособие / С.И. Главчева, Л.Е. Чередниченко. – 2-е изд. – Новоси-
бирск : Изд-во НГТУ, 2011. – 204 с.

ISBN 978-5-7782-1767-6

Рассмотрены состояние и тенденции массового питания за рубежом, особенности организации материально-технической базы ресторанов и баров, принципы организации производства кулинарной продукции, организация торговых процессов, форм и методов обслуживания потребителей в ресторанах, а также специальных форм обслуживания – банкетов, приемов, а также вопросы рекламы предприятия.

Предназначено для студентов V курса специальности 260501 «Технология продуктов общественного питания» как вспомогательный материал для изучения дисциплины «Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах».

ББК 65.431.14-803.4я73

ISBN 978-5-7782-1767-6

© Главчева С.И., Чередниченко Л.Е., 2011

© Новосибирский государственный
технический университет, 2011

Светлана Ивановна Главчева, Лариса Евгеньевна Чередниченко

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВА И ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕСТОРАНАХ И БАРАХ

Учебное пособие

2-е издание

Редактор *Т.П. Петроченко*
Выпускающий редактор *И.П. Брованова*
Корректор *Л.Н. Кинит*
Дизайн обложки *А.В. Ладыжская*
Компьютерная верстка *В.Ф. Ноздрева*

Подписано в печать 20.09.2011. Формат 60×84 1/16. Бумага офсетная. Тираж 50 экз.
Уч.-изд. л. 11,85. Печ. л. 12,75. Изд. № 255. Заказ № 1385. Цена договорная

Отпечатано в типографии
Новосибирского государственного технического университета
630092, г. Новосибирск, пр. К. Маркса, 20

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	5
Глава 1. Ресторанный бизнес: история развития, функции и принципы организации, маркетинг	7
1.1. История русской ресторации – от корчмы до ресторана.....	7
1.2. История зарубежной ресторации.....	11
1.3. Характеристика отдельных типов предприятий общественного питания за рубежом.....	14
1.4. Понятие ресторанного рынка и ресторанного бизнеса.....	18
1.5. Тенденции развития отечественной и зарубежной ресторации	20
1.6. Разработка концепции ресторана	22
1.7. Маркетинг и направления его исследования в ресторанном бизнесе	24
1.8. Позиционирование будущего ресторана	28
1.9. Реклама и ее роль в деятельности ресторана.....	30
Глава 2. Формирование материально-технической базы ресторанов и баров в зависимости от класса и специализации ...	33
2.1. Классы ресторанов, их характеристика и специализация	35
2.2. Характеристика баров и их виды.....	38
2.3. Состав помещений ресторанов и баров	41
2.4. Виды и характеристика торговых помещений ресторанов и баров.....	43
2.5. Оборудование залов.....	46
2.6. Бары при ресторане.....	49
2.7. Столовая посуда, приборы и белье. Их назначение и использование	55
2.8. Сервировка стола	60
Глава 3. Организация производства кулинарной продукции	65
3.1. Организация работы цеха доготовки полуфабрикатов и обработки зелени	65
3.2. Организация работы горячего цеха.....	66
3.3. Организация работы холодного цеха	70
3.4. Новое в организации производства кулинарной продукции в ресторанах.....	72
3.5. Прогрессивные виды оборудования в ресторанах	73
3.6. Планирование работы в ресторанах при производстве продукции.....	77

Глава 4. Организация обслуживания потребителей.....	79
4.1. Встреча и размещение потребителей за столами	79
4.5. Прием заказа и его выполнение	80
4.6. Расчет по окончании обслуживания	83
4.7. Уборка и замена использованных тарелок, приборов.....	85
4.8. Информация для потребителей. Основные принципы составления меню.....	87
4.9. Виды меню.....	90
4.10. Прейскурант покупной продукции. Карта вин.....	91
4.11. Культура обслуживания	101
4.12. Получение и подача буфетной продукции	108
4.13. подача холодных блюд и закусок	110
4.14. подача горячих закусок.....	114
4.15. подача супов	115
4.16. Техника подачи вторых блюд, десертов и напитков. Подбор вин к блюдам.....	118
4.17. Особенности подачи к столу винно-водочных напитков, их свойства и достоинства.....	128
Глава 5. Характеристика различных видов банкетов	139
5.1. Классификация приемов и банкетов. Особенности обслуживания	139
5.2. Банкет с полным обслуживанием официантами	144
5.3. Банкет за столом с частичным обслуживанием.....	145
5.4. Банкет-фуршет.....	146
5.5. Банкет-коктейль.....	148
5.6. Кофе-break, банкет-чай, фондю	149
5.7. Обслуживание по типу «шведского стола»	151
5.8. Обслуживание по типу сырной тележки.....	155
5.9. Обслуживание праздничных вечеров.....	157
5.10. Кейтеринг	159
Глава 6. Обслуживающий персонал ресторана. Организация труда	163
6.1. Факторы, влияющие на условия труда обслуживающего персонала	163
6.2. Разделение и кооперация труда работников залов	164
6.3. Общие требования к обслуживающему персоналу.....	165
6.4. Формирование профессиональной команды в ресторане	168
Литература.....	173
Приложение А	174
Приложение Б.....	187