

подрібненні деяких страв і напівфабрикатів у них додають певну кількість води. Прилад складається з корпусу, у який вмонтований електродвигун, що має на валу муфту з наконечником. Наконечник призначений для приєднання двигуна до приводу ножів, установлених на дні знімної посудини місткістю 800 см³. На валу приводу закріплені два ножі — різальний і змішувальний. Пробу масою не менше 200 г викладають у посудину, який встановлюють на корпус таким чином, щоб наконечник муфти ввійшов у гніздо приводу ножів, після цього посудину закривають кришкою і вмикають у мережу. Подрібнювання проби здійснюють при 4000 об/хв протягом 30 с, потім при 8000 об/хв протягом 30-60 с. Якщо після цього проба не стане однорідною, додатково подрібнюють ще протягом 1 хв. Проби, підготовлені до аналізу будь-яким способом, ставлять у банку з притертою пробкою і беруть з неї частину для дослідження. Перед узяттям частини проби уміст банки ретельно перемішують. Проби з вогких продуктів, напівфабрикатів, кулінарних і кондитерських виробів зберігають у холодильнику при температурі 4~8 °С не більше доби. Перед узяттям проби підігривають у водяній бані при температурі 50-60 °С або на повітрі до 20 °С.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ:

1. *Ким і як здійснюється вхідний контроль якості сировини й товарів на підприємстві?*
2. *Порядок проведення бракеражу готової продукції в ресторанах.*
3. *Охарактеризуйте показники якості продукції при органолептичному аналізі.*
4. *Якими державними органами здійснюється контроль якості продукції в ресторанах?*
5. *Який порядок відбору зразків продукції для лабораторного дослідження в ресторанах?*

Список рекомендованої літератури: [9,10,11,26,27]

ТЕМА 8. ВИМОГИ НОРМАТИВНОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ ДО

ПОКАЗНИКІВ ЯКОСТІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Питання

- 8.1. Вимоги нормативної документації до кулінарної продукції
- 8.2. Вимоги нормативної документації до послуг ресторанного господарства
- 8.3. Вимоги нормативної документації до підприємств ресторанного господарства

8.1. Вимоги нормативної документації до кулінарної продукції
Міждержавним стандартом **ГОСТ30390-95** встановлені загальні технічні вимоги до кулінарної продукції.

8.1.1. Вимоги до показників якості сировини

У сировині і харчових продуктах, що використовуються при виробництві кулінарної продукції, зміст потенційних небезпечних для здоров'я речовин хімічного та біологічного походження не повинно перевищувати значення, встановлені медико-біологічними вимогами і санітарними нормами. Контролюються такі показники забруднення: токсичні елементи, антибіотики, гормональні препарати, мікотоксини, нітрозаміни, пестициди, санітарно показові, умовно патогенні і патогенні мікроорганізми для різних груп сировини і харчових продуктів.

8.1.2. Вимоги до показників якості напівфабрикатів і готових виробів
Згідно стандарту, якість кулінарної продукції, її безпека контролюється за органолептичними, фізико-хімічними і мікробіологічними показниками.

Органолептичну оцінку якості проводять:
напівфабрикатів - на вигляд, колір і запах;

кулінарних виробів - на вигляд, колір, запах і консистенцію; страв - на вигляд, колір і запах.

Оцінка якості за фізико-хімічними показниками включає визначення:

масової частки жиру, цукру, куховарської солі, вологи або сухих речовин;
загальної (що титрують) кислотності, лужності;
свіжість і ін.

Фізико-хімічні показники характеризують харчову цінність кулінарної продукції, її компонентний склад, дотримання рецептури страв,

Перелік нормованих фізико-хімічних показників продукції, що включаються в нормативні документи при їх розробці, встановлений для кожної групи кулінарної продукції:

напівфабрикати з: картоплі і овочів; круп; сиру; риби; м'яса; птаха; натуральної рубаної маси м'яса; котлетної маси м'яса, птаха, риби; борошна; бульйони харчові; соуси концентровані;

кулінарні вироби з: картоплі і овочів; круп; сиру; котлетної маси м'яса, птаха, риби; м'яса, птаха, риби; борошна; м'яке морозиво;

страви: холодні (закуси); супи; солодкі супи; з котлетної маси риби; рубаного м'яса; котлетної маси м'яса; картоплі, овочів; круп і макаронних виробів на молоці; без молока; яєць; сиру; мучні; солодкі; муси на манній крупі.

Оцінка якості за мікробіологічними показниками здійснюється зурахуванням трьох груп мікроорганізмів:

I- санітарно-показові: мезофільні, аеробні і факультативно анаеробні мікроорганізми (КУО/г) і бактерії групи кишкової палички (коліформи);

II- потенційно патогенні мікроорганізми: кишкова паличка (E. coli), коагулазопозитивний стафілокок (S. aureus) і бактерії роду протею (Proteus);

III- патогенні мікроорганізми, в т.ч. сальмонели.

У таблиці 1 приведені допустимі значення мікробіологічних показників різних груп кулінарної продукції, на яку не розроблені стандарти.

Таблиця 1 - Мікробіологічні показники нестандартизованої кулінарної продукції

Група кулінарної продукції	Кількість мезофільн. аеробних і факульт. анаероби, мікроорганізмів, КУО в 1 г, не більш	Маса продукту, г, в якому не допускається				Інші мікробіологічні показники
		ГКП (коліформи)	Staphylococcus aureus	Salmonella	патогенні мікроорганізми, в т.ч. сальмонели	
Група мікроорганізмів	I	I	I	I	III	
Кулінарна продукція з натуральних шматків м'яса без соусу (жарені, відварені яловичина, свинина, баранина, птиця, вироби з субпродуктів)	1×10^4	0	0	1	1	25
Кулінарна продукція з рубленого м'яса з соусом, млинчики з начинкою з м'яса та овочів	2×10^4	0	0	1	1	25

Салати и вінегрети з варених • овочів у незаправленому виді і без добавлення солоних огірків	1×10^3	,0	,0	1	,1	25	
Салати з сирих овочів і з добавленням фруктів	1×10^4	,0	,0	1		25	oli ,0 e
Компоти	5×10^1	,0		-		50	
Киселі	5×10^{-1}	,0		-		50	
Напої, що виготовлені на підприємствах ресторанного господарства	5×10^2	,0		-		50	oli ,0 e' опус

Мікробіологічні показники кулінарної продукції характеризують дотримання технологічних і санітарно-гігієнічних вимог при її виробництві, умови зберігання і реалізації, транспортування продукції.

Виявлення підвищеної кількості мезофільних мікроорганізмів (група I) аеробних і факультативно анаеробних побічно указує на порушення температурних режимів в процесі приготування або зберігання кулінарної продукції, незадовільний санітарний стан виробництва.

Присутність в кулінарній продукції бактерій групи кишкової палички (коліформ) (група I), а також *E. coli* (група II), коагулазопозитивних стафілококів (*S. aureus*) (група II) указує на незадовільні санітарні умови під час її приготування або вторинне інфікування її (за рахунок обладнання, рук і носоглотки працівників, санітарного одягу і т.д.).

Виявлення бактерії роду *Proteus* (група II) свідчить про порушення умов і термінів зберігання як сировини, так і готової продукції, незадовільний санітарно-гігієнічний режим виробництва.

Всі три групи мікроорганізмів (санітарно-показові, потенційно патогенні і патогенні) визначають у всіх стравах.

Е. соїї (кишкова паличка) визначають в стравах або кулінарних виробках, які є найуразливішими з епідеміологічної точки зору, або коли в технологічному процесі їх приготування передбачені ручні операції після проведеної термічної обробки (салати з сирих, маринованих овочів і фруктів, квашеної капусти, солоних огірків з додаванням яблук, хрону, сира і др.; салати з додаванням м'яса, птаха, риби, ковбасних виробів, копченини; заливні страви, паштети, супи-пюре, холодні супи; гарніри - макарони і рис відварні, пюре картопляне, киселі, компоти, желе, муси).

Коагулазопозитивні стафілококи не визначають в гарячих супах (борщі, щі, розсольники, суп-харчо, солянки, картопляні овочеві супи, бульйони).

Кількість мезофільних, аеробних і факультативно анаеробних мікроорганізмів не визначають в стравах, що містять по рецептурі специфічну мікрофлору (салати з маринованих овочів, квашеної капусти, солоних огірків, бкроски овочеві і м'ясні на квасі і кефірі, борщ, ботвінья, сир, сметана і т. п.).

8.1.3. Вимоги до реалізації кулінарної продукції

Температура гарячих страв (супи, соуси, напої) повинна бути не нижче 65 °С, холодних супів, напоїв - не вище 14 °С

Час реалізації страв, що знаходяться на марміті або на гарячій плиті, повинен бути не більше 3 ч після їх виготовлення.

Салати, вінегрети, продукти гастрономів, інші холодні страви і напої повинні бути виставлені по порціях в охолоджувані прилавки-вітрини, які повинні поповнюватися продукцією, у міру її реалізації.

Не допускається реалізація наступного дня таких виробів:

- салати, вінегрети, холодці, заливні страва і ін. особливо швидкопсувні холодні страви;

-супи молочні, холодні, солодкі, супи-пюре;

- м'ясо відварне порціоноване для супів, млинчики з м'ясом і сиром, рубані вироби з м'яса, птаха, риби;

-соуси;

-омлети;

-картопляне пюре, відварні макаронні вироби;

-компоти і напої власного виробництва.

Кожна партія кулінарної продукції, що реалізовується поза залом підприємства ресторанного господарства, супроводжується посвідченням про якість з вказівкою найменування підприємства-виготівника, нормативного документа, по якому вироблена продукція, терміну зберігання, маси пакувальної одиниці, ціни однієї штуки (кілограма) виробу. Терміни, що

зберігання, вказані в посвідченні, є термінами придатності кулінарної продукції і включають час перебування продукції на підприємстві-виготівнику (з моменту закінчення технологічного процесу), час транспортування, зберігання і реалізації.

8.1.4. Вимоги до охорони навколишнього середовища

Технологічний процес виробництва кулінарної продукції не повинен забруднювати навколишнє середовище.

На підприємствах громадського харчування в мийних відділеннях повинні бути встановлені жировловлювачі, в цехах по переробці картоплі і овочів - крохмалевідстоювачі, у кулінарних цехах - димовловлювачі, місцева витяжна вентиляція з очисними фільтрами.

8.1.5. Вимоги до приймання кулінарної продукції

При прийманні кожної партії кулінарної продукції, проводять перевірку: кількості транспортної тари; цілісності споживчої і транспортної тари; наявності маркувальних ярликів на транспортній і споживчій тарі; відповідності фактичної маси бруто кулінарної продукції масі, позначеній на маркувальному ярлику.

Оцінку якості споживчої і транспортної тари проводять методом візуальної оцінки. Кожну транспортну пакувальну одиницю перевіряють на наявність маркувального ярлика і правильність його оформлення, прораховують кількість упаковок для визначення маси бруто.

Для оцінки якості партії продукції, що поступила, проводять органолептичну оцінку. У разі сумніву щодо якості партії кулінарної продукції, що поступила, проводять оцінку за фізико-хімічними і мікро - біологічними показниками. Відбір продукції для проведення випробувань здійснюють відповідно до нормативного документа на конкретний вид продукції.

При прийманні кожної партії кулінарної продукції з холодного, кулінарного і кондитерського цехів підприємства на роздачу проводять:

- органолептичну оцінку якості;
- визначення маси вагової продукції;
- визначення маси однієї штуки і кількості штучної продукції.

8.1.6. Вимоги до упаковки і маркування кулінарної продукції

Кулінарну продукцію, що реалізовується споживачам поза підприємством ресторанного господарства, в якому вона була вироблена, упаковують в транспортну тару. Як транспортну тару використовують функціональні ємності з кришками, фляги, термоси, дерев'яні, металеві і полімерні багатооборотні ящики з щільно прилеглими кришками,

поліетиленові мішки, дозволені Держкомсанепідназором для контакту з харчовими продуктами.

Кулінарну продукцію, що реалізовується споживачеві безпосередньо на підприємстві-виготівнику через відділи кулінарії і столи замовлень, упаковують у споживчу тару. Як споживчу тару використовують пакети, коробки, целофан, пергамент, підпергамент, термозсідавну плівку й інші пакувальні матеріали, дозволені Держкомсанепідназором для контакту з харчовими продуктами.

Тара повинна бути чистою, міцною, без сторонніх запахів і мати маркувальний ярлик, в якому указують:

-найменування і адреса підприємства-виготівника або громадянина-підприємця і (або) товарний знак;

-найменування кулінарної продукції;
-позначення нормативного документа;

-масу нетто кулінарної продукції;
- кількість штук (порції) і масу однієї штуки (порції) кулінарної продукції;

-кількість пакувальних одиниць (для фасованої продукції); -дату і годину вироблення; -термін і умови зберігання; -номер або прізвище пакувальника; -номер партії;

- інформаційні дані про харчову і енергетичну цінність 100 г продукту. Маркувальний ярлик може містити інформацію про ціну продукту за кг,

штуку, порцію, а також допустимий рівень небезпечних (хімічних) речовин, якщо вони використовувалися при виготовленні продукції. У разі приготування кулінарної продукції з екологічно чистої сировини на ярлику ставлять відповідний знак або роблять напис «Екологічно чиста». Ярлик повинен бути чистим, цілим, акуратно наклеєним на тару.

8.1.7. Вимоги до транспортування і зберігання кулінарної

продукції

Кулінарну продукцію транспортують відповідно до правил перевезення швидкопсувних продуктів, передбаченими СанПіН 42-123-5777. Особливо швидкопсувну продукцію перевозять в охолоджуваному або ізотермічному автотранспорті відповідно до СанПіН 42-123-4117.

На кожну машину повинен бути санітарний паспорт, виданий установою санітарно-епідеміологічної служби. Машина повинна мати маркіровку «Продукти» і кузов з гігієнічним покриттям.

Особливо швидкопсувну кулінарну продукцію зберігають в холодильних шафах, або холодильних камерах відповідно до СанПін 42-123-5777.

8.2. Вимоги нормативної документації до послуг ресторанного господарства

Міждержавний стандарт **ГОСТ30523-97** дає класифікацію послуг ресторанного господарства і встановлює загальні вимоги до якості послуг і обов'язкові вимоги до безпеки послуг, що надаються підприємствами всіх форм власності, різних типів і класів, а також громадян-підприємців, що здійснюють діяльність в ресторанному господарстві.

8.2.1. Загальні вимоги до послуг

Послуги ресторанного господарства, які забезпечують задоволення потреб і гармонізацію інтересів споживачів і підприємств (підприємців), що надають ці послуги, повинні відповідати вимогам:

- відповідності цільовому призначенню;
- точності і своєчасності надання;
- безпеці і екологічності;
- ергономічності і комфортності;
- естетичності;
- культури обслуговування;
- соціальній адресності;
- інформативності.

8.2.2. Вимоги до характеристик послуг ресторанного господарства

Відповідність цільовому призначенню. Відповідність послуги цільовому призначенню визначається виходячи з типу і класу підприємства ресторанного господарства і її місця в загальній класифікації послуг. Послуги діляться на:

- послуги харчування;

- послуги з виготовлення кулінарної продукції і кондитерських виробів; - послуги з організації споживання і обслуговування; - послуги з реалізації кулінарної продукції; - послуги з організації дозвілля;

інформаційно-консультативні послуги;

- інші послуги.

Послуги харчування є послуги з виготовлення кулінарної продукції і створення умов для її реалізації і споживання відповідно до типу і класу підприємства і підрозділяються на:

- послуги харчування ресторану, які є послугою з виготовлення, реалізації і організації споживання широкого асортименту страв і виробів

складного виготовлення всіх основних груп з різних видів сировини, купувальних товарів і винно-горілчаних виробів, що надається кваліфікованим виробничим і обслуговуючим персоналом в умовах підвищеного рівня комфорту і матеріально-технічного оснащення, у поєднанні з організацією дозвілля;

- послуги харчування бару, які є послугою з виготовлення і реалізації широкого асортименту напоїв, закусок, кондитерських виробів, купувальних товарів, по створенню умов для їх споживання у барній стійці або в залі;

- послуги харчування кафе, які є послугою з виготовлення і реалізації кулінарної продукції і купувальних товарів в обмеженому асортименті в порівнянні з підприємствами інших типів і в основному нескладного виготовлення, а також по створенню умов для їх споживання на підприємстві;

- послуги харчування їдальні, які є послугою з виготовлення кулінарної продукції різноманітного по днях тижня асортименту або спеціальних раціонів харчування для різних груп обслуговуваного контингенту (робочих, школярів, туристів і ін.), а також по створенню умов для реалізації і організації їх споживання на підприємстві;-

- послуги харчування закускової, які представляють послугу з виготовлення вузького асортименту кулінарної продукції, зокрема з певного виду сировини, а також створенню умов для її реалізації і споживання.

Послуги з виготовлення кулінарної продукції і кондитерських виробів включають:

- виготовлення кулінарної продукції і кондитерських виробів по замовленнях споживачів, зокрема, складного виконання і з додатковим оформленням на підприємствах ресторанного господарства;

- виготовлення страв з сировини замовника на підприємстві;

- послугу кухаря, кондитера з виготовлення страв, кулінарних і кондитерських виробів вдома.

Послуги з організації споживання продукції і обслуговування включають:

- організацію і обслуговування торжеств, сімейних обідів і ритуальних заходів;

організацію харчування і обслуговування учасників конференцій, семінарів, нарад, культурно-масових заходів у зонах відпочинку і т.д.;

- послугу офіціанта (бармена) з обслуговування вдома;

- доставку кулінарної продукції і кондитерських виробів по замовленнях споживачів, зокрема, банкетного виконання;

- доставку кулінарної продукції, кондитерських виробів і обслуговування споживачів на робочих місцях і вдома;

- доставку кулінарної продукції і кондитерських виробів по замовленнях і обслуговування споживачів в дорозі під час руху пасажирського транспорту (у тому, числі в купе, каюті, салоні літака);
 - доставку кулінарної продукції і кондитерських виробів по , замовленнях і обслуговування в номерах готелів;
 - бронювання місць в залі підприємства ресторанного господарства;
 - продаж талонів і абонементів на обслуговування скомплектованими раціонами;
- організацію раціонального комплексного харчування.

Послуги з реалізації кулінарної продукції включають:

- реалізацію кулінарної продукції і кондитерських виробів через магазини і відділи кулінарії;
- реалізацію кулінарної продукції поза підприємством;
- відпуск обідів додому;
- комплектацію наборів кулінарної продукції в дорогу, зокрема туристам для самостійного приготування кулінарної продукції (розносна дрібно-роздрібна мережа).

Послуги з організації дозвілля включають:

- організацію музичного обслуговування;
- організацію проведення концертів, програм вар'єте і відеопрограм;
- надання газет, журналів, настільних ігор, ігрових автоматів, більярда.

Інформаційно-консультативні послуги включають:

- консультації фахівців з виготовлення, оформлення кулінарної продукції і кондитерських виробів і сервіровки столу;
- консультації дієтсестри з питань використання кулінарної продукції при різних видах захворювань (у дієтичних відділеннях і їдальнях);
- організацію навчання кулінарній майстерності.

Інші послуги.

Безпека послуг. Умови обслуговування при наданні послуг повинні відповідати вимогам чинної нормативної документації по рівню шуму, вібрацій, освітленості, стану мікроклімату, архітектурно-планувальним і конструктивним рішенням, показникам електро-, пожежо- і вибухобезпечності.

Торгово-технологічне і холодильне обладнання, посуд, прилади і інвентар, інші предмети матеріально-технічного оснащення повинні бути

виготовлені з матеріалів, дозволених Мінохоронздоров'я України для контакту з харчовими продуктами, і відповідати вимогам експлуатаційної документації заводів-виготівників і нормам технічного оснащення підприємств ресторанного господарства.

Виробничий і обслуговуючий персонал повинен мати відповідну і спеціальну підготовку і забезпечувати дотримання санітарних вимог і правил особистої гігієни при виробництві, зберіганні, реалізації і організації споживання кулінарної продукції. В цілях забезпечення безпеки споживачів при обслуговуванні офіціант зобов'язаний бути обережним і уважним при сервіровці столу, транспортуванні підносів зі стравами по залі, перенесенні обідніх приладів і посуду, стежити за станом підлоги в залі і біля роздачі.

Екологічність послуги. Екологічна безпека послуги забезпечується дотриманням встановлених вимог охорони навколишнього середовища до території, технічного стану приміщень, вентиляції, водопостачання, каналізації й інших чинників, згідно положень державних стандартів системи безпеки праці (ССБП).

Шкідливі дії на навколишнє середовище не повинні спостерігатися як при виробничому процесі надання послуги, так і при споживанні послуги. I

Ергономічність і комфортність послуги. Ергономічність—целастивість, яка характеризує відповідність умов обслуговування гігієнічним, антропометричним, фізіологічним можливостям споживання. Дотримання вимог ергономічності забезпечує комфортність обслуговування і сприяє збереженню здоров'я і працездатності споживача.

Естетичність послуги. Естетичність характеризується гармонійністю архітектурно-планувального і колористичного рішення приміщень підприємства, а також умовами обслуговування, зокрема, зовнішнім виглядом обслуговуючого персоналу, сервіровкою столу, оформленням і подачею кулінарної продукції.

Культура обслуговування. На культуру обслуговування значний вплив роблять такі професійні якості обслуговуючого персоналу, як: дотримання вимог санітарії, правил особистої гігієни і гігієни робочого місця, володіння загальною культурою, дотримання норм професійної етики в процесі обслуговування споживачів, наявність форменого або санітарного одягу у обслуговуючого персоналу в хорошому стані без видимих пошкоджень і забруднень.

Формений одяг швейцара, гардеробника, метрдотеля, офіціанта і бармена в ресторанах і барах всіх класів повинен забезпечувати стильову єдність на підприємстві. Працівники підприємства на форменому одязі повинні носити службовий значок з емблемою підприємства і вказівкою посади і професії.

Професійними етичними нормами поведінки персоналу є: ввічливість, тактовність, уважність і запобігливість у відносинах із споживачами в межах своїх посадових обов'язків. Персонал повинен уміти створити на підприємстві атмосферу гостинності, відносно споживачів проявляти доброзичливість і терпіння, бути витриманим, уміти уникати конфліктних ситуацій.

Обслуговуючий персонал *{метрдотель, офіціант, бармен}* повинен мати професійну підготовку; у ресторанах і барах класу люкс і вищий - знати традиційні методи приготування кулінарної продукції, напоїв і правила їх подачі, знайомий із специфікою кулінарії і обслуговування в інших державах, а також знати і дотримувати:

- для тих, що працюють в ресторанах і барах класу люкс і вищий - в межах розмовного мінімуму іноземну мову міжнародного спілкування і професійну термінологію, правила міжнародного етикету, техніку і специфіку обслуговування іноземних споживачів;

- уміти застосовувати на практиці правила і технічні прийоми обслуговування споживачів, основні правила етикету, правила сервіровки столу;

- призначення столового посуду, приладів, столової білизни, вживаних при обслуговуванні споживачів;

- правила і черговість подачі страв, напоїв, вимоги до їх оформлення і температури, відповідність асортименту винно-горілчаних виробів характеру страв, що подаються;

- уміти складати меню для банкетів, офіційних і неофіційних і прийомів;

- особливості приготування, оформлення і подачі національних, фірмових і замовлених страв, страв іноземних кухонь (для тих, що працюють в ресторанах і барах класу люкс і вищий);

- особливості обслуговування прийомів, банкетів, торжеств і ін. спеціальних заходів, а також окремих контингентів споживачів;

- характеристики страв і напоїв, уміти запропонувати їх споживачеві і надати коротку інформацію про них в процесі обслуговування;

- правила експлуатації контрольно-касових апаратів, порядок оформлення рахунків і розрахунку по ним із споживачами;

- форми розрахунків із споживачами, зокрема іноземною валютою і кредитними картками;

- основи психології і дотримувати при обслуговуванні принципи професійної етики.

Крім того, бармен повинен знати:

- основні правила етикету і техніку обслуговування споживачів за барною стійкою і в залі;

- асортимент, рецептури, технологію приготування, правила оформлення і подачі алкогольних, слабоалкогольних коктейлів, напоїв, а також закусок, страв і кондитерських виробів;
- правила міжнародного етикету, специфіку і техніку обслуговування іноземних споживачів (для тих, що працюють в барах класу люкс і вищий);
- іноземну мову міжнародного спілкування в межах розмовного мінімуму;
- види і призначення інвентарю, столового посуду, приладів, обладнання, використовуваних при приготуванні і відпусканні напоїв і закусок;
- номери телефонів виклику таксі, міліції, швидкої допомоги, пожежної команди і т.п.

Гардеробник повинен знати правила прийому і зберігання особистих речей споживачів, приймати від споживачів на зберігання верхній одяг, головні убори, взуття й інші особисті речі (парасольки, сумки, портфелі) і нести відповідальність за їх збереження, надавати допомогу літнім людям, інвалідам і жінкам в процесі обслуговування, надавати при необхідності споживачам послуги у вигляді чищення або дрібного ремонту верхнього одягу (пришивання вішалки або гудзика).

Швейцар повинен знати правила обслуговування споживачів на даному підприємстві, розташування засобів протипожежного захисту і сигналізації, а також правила користування ними, інформувати споживачів про розміщення залів і наявність вільних місць в них, місцезнаходженні найближчих підприємств ресторанного господарства, знати номери телефонів виклику таксі, міліції, швидкої допомоги, пожежної команди і т.п.

Соціальна адресність послуги. Послуга повинна відповідати вимогам певного контингенту споживачів відповідно до типу підприємства

Інформативність послуги. Вимога інформативності передбачає повне, достовірне і своєчасне інформування споживача про послугу, що надається. Вимога інформативності також передбачає використання різноманітних видів реклами.

Оцінку і контроль якості послуг підприємств ресторанного господарства здійснюють за допомогою аналітичних (фізико-хімічних, мікробіологічних, медико-біологічних), експертних (органолептичних) і соціологічних методів, затверджених в установленому порядку.

8.3. Вимоги нормативної документації до підприємств ресторанного господарства

Національним стандартом України ДСТУ4281:2004 встановлений перелік показників при оцінці рівня виробничо-торгової діяльності підприємства і характеристик, за допомогою яких описуються ці показники.

У стандарті наведені відмітні вимоги до характеристик підприємств основних типів і класів (ресторан, бар, кафе, кафетерій, закусочна, їдальня, буфет), а також вимоги до складу приміщень для відвідувачів і вимоги до норм мінімальної площі на одне місце в залі для деяких підприємств.

8.3.1. Номенклатура показників рівня виробничо-торгової діяльності

Оцінка потенційних можливостей якості (рівня) організації виробничо-торгової діяльності підприємства харчування повинна включати наступні показники:

- місце розташування і стан прилеглої території;
- вигляд, тип і особливості будови;
- комфортність, зовнішній вигляд, внутрішній дизайн приміщень;
- рівень оснащення підприємства обладнанням, меблями, посудом, столовими приладами, столовою білизною;
- процес обслуговування;
- асортимент продукції, оформлення меню, преїскуранта і карти вин;

- освітньо-кваліфікаційний рівень персоналу;
- номенклатура додаткових послуг;
- безпека;
- можливість пересування інвалідів в колясці;
- наявність необхідних виробничих, торгових і побутових приміщень;
- наявність необхідного обладнання для виробництва і реалізації страв;
- наявність необхідної кількості столового посуду, приладів і столової білизни;
- інформативність.

8.3.2. Характеристики показників рівня виробничий-торгової

діяльності підприємства

Місце розташування і стан прилеглої території може бути описане за допомогою наступних характеристик:

- самостійна будова або будова, що входить до складу торгового центру, готелю, побудована за індивідуальним або типовим проектом;
- під'їзні шляхи і підходи до підприємства зручні, з покажчиками, територія улаштована, озеленена, вечірньої пори освітлена;

- крита стоянка, що охороняється, для легкових автомобілів відвідувачів із зоною обслуговування поряд з підприємством;
- стоянка для легкових автомобілів відвідувачів із зоною обслуговування поряд з підприємством;
- парковка легкових автомобілів відвідувачів поряд з підприємством;

- парковка легкових автомобілів відвідувачів на відстані від підприємства.

Вигляд, тип і особливості будови можуть бути описані за допомогою наступних характеристик:

- капітальна або некапітальна будова;
- будова має унікальне сучасне або оригінальне архітектурно-планувальне рішення.

Комфортність, зовнішній вигляд, внутрішній дизайн приміщень можуть бути описані за допомогою наступних характеристик:

- особливості оформлення вивіски (оригінальні декоративні і елементи, емблема);
- забезпечення одночасного руху через центральний вхід зустрічних потоків;
- наявність на центральному вході повітряної теплової завіси (захисту);
- наявність кондиціонування повітря з автоматичною підтримкою температури і вологості;
- наявність вентиляції;
- архітектурно-художнє оздоблення приміщень;
- унікальний зовнішній і внутрішній дизайн;
- багатофункціональні торгові і виробничі приміщення;
- створення зручності і затишку на основі виділення зон за ! допомогою архітектурно-конструкторських і декоративних елементів інтер'єру;
- створення атмосфери, приємної для дозвілля і розваг за допомогою декоративного озеленення, художніх композицій, колірної гамми і освітлення;
- наявність естрадного (танцювальною) майданчика.

Рівень оснащення підприємства обладнанням, меблями, посудом, столовими приладами, столовою білизною може бути описаний за допомогою наступних характеристик:

- автоматизована система управління підприємством;
- сучасне технологічне обладнання;
- меблі з вишуканим дизайном;
- меблі підвищеної комфортності, відповідають інтер'єру приміщення;
- меблі стандартні і зручні, відповідають інтер'єру приміщення;
- високоякісні посуд і прилади;
- скатертини і серветки, що виготовлені за замовленням.

Процес обслуговування може бути описаний за допомогою наступних характеристик:

- обслуговування офіціантами;
- самообслуговування;
- накриття столів за попередніми замовленнями;
- чітке дотримання єдиного стилю сервіровки столів;
- впровадження дисконтних, передплатних пластикових карт, інтернет-технологій;
- рівень сервісу (відмінний, хороший, задовільний);
- наявність живої музики.

Асортимент продукції, оформлення меню, прейскуранта і карти вин може бути описано за допомогою наступних характеристик:

- відповідність асортименту особливостям діяльності підприємства по наданню послуг харчування і організації дозвілля;
- художнє оздоблення меню, прейскуранта, карти вин;
- меню складене українською і російською мовами;
- меню складене українською і англійською мовами;

- меню складене українською і декількома іноземними мовами.

Освітньо-кваліфікаційний рівень персоналу може бути описаний за допомогою наступних характеристик:

- досконале володіння правилами і технікою обслуговування;
- знання порядку розрахунку кредитними картками і іноземною валютою;

- знання і дотримання правил міжнародного етикету, техніки і специфіки обслуговування іноземних споживачів, володіння декількома іноземними мовами в об'ємі, необхідному для виконання своїх обов'язків;

- знання особливостей технології приготування, оформлення і подачі національних, фірмових і замовлених страв іноземних кухонь.

Номенклатура додаткових послуг може бути сформована з наступного списку:

- бронювання місць;
- банкомати;
- пункти обміну валют;
- розрахунки за кредитними картками; ч - міські телефони-автомати;
- міжміські телефони-автомати;
- супутникове телебачення;
- Інтернет; факс; продаж сувенірів, преси, аудіо касет і т.п.;
- продаж живих і штучних квітів;
- комплектування і упакування сувенірів, квітів і ін.;
- виклик таксі й інші транспортні послуги підприємства;
- чищення одягу;
- дрібний ремонт одягу;
- чищення взуття;

- ремонт взуття; - камера схову; сейф;
- медичні послуги (медпункт);
- фотопослуги;
- ігрові автомати, азартні ігри;
- більярд, дартс, боулінг, міні-гольф і ін.;
- організація видовищ;
- дискотека;
- нагляд за дітьми;
- нагляд за домашніми тваринами;
- обслуговування в автомобілях;
- організація проведення конференцій, семінарів і ін. (конференц-зал);
- організація бізнес-ланчів;
- постачання їжі, напоїв з обслуговуванням;
- організація банкетів
- продаж продукції на винесення;
- організація відкритого майданчика для харчування.

Викладене вище свідчить, що в нормативній документації для ресторанного господарства тільки вимоги до мікробіологічних показників

кулінарної продукції мають кількісний вираз. Інші показники (органолептичні і фізико-хімічні) не мають чисельних значень одиничних показників (наприклад, смак, консистенція, вміст сухих речовин і ін.).

Вимоги до показників якості послуг і показників якості виробничо-торгової діяльності підприємств ресторанного господарства мають тільки описовий характер або перелік характеристик, що відображає різноманіття умов роботи підприємств.

Щоб оцінити якість продукції і послуг ресторанного господарства цих характеристик недостатньо. **По-перше**, змістовна інформація повинна бути трансформована в кількісну інформацію, тобто формалізована. **По-друге**, необхідна оцінна шкала, в побудові (при розробці) якої відображені вимоги нормативної документації, що дозволяють розрізняти різні рівні (значення) ознаки, здатної задовольняти певні потреби.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ:

1. *За якими показниками проводять органолептичну оцінку кулінарних напівфабрикатів, кулінарних виробів і готових страв?*
2. *Які фізико-хімічні показники нормують для кулінарної продукції?*
3. *За якими показниками контролюють безпеку сировини і санітарне благополуччя готової кулінарної продукції?*
4. *Які основні вимоги висуваються до послуг ресторанного господарства ?*
5. *У чому полягає відповідність послуги харчування своєму цільовому призначенню?*

6. *Які види послуг надає ресторанне господарство?*
7. *У чому полягають вимоги безпеки і екологічності послуги ресторанного господарства?*
8. *Дайте характеристику вимог, що висуваються до культури обслуговування в підприємствах ресторанного господарства.*
9. *Які показники якості організації виробничо-торгової діяльності підприємств ресторанного господарства?*

Список рекомендованої літератури: [1,6,7,8,9,11]