

22-3794

НА ДОМ НЕ ВЫДАЕТСЯ

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

22-03794

ТЕХНОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ  
ПИТАНИЯ

*Учебное пособие*

Краснодар  
КГУФКСТ  
2021

**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

**ТЕХНОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ**  
**ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ**  
**ПИТАНИЯ**

*Учебное пособие*

**Краснодар**  
**КГУФКСТ**  
**2021**

УДК 640.5(075.8)  
ББК 36.99я73  
Т38

Печатается по решению редакционного совета  
Кубанского государственного университета физической культуры,  
спорта и туризма

Рецензенты: **И.В. Макрушина**, кандидат педагогических наук, доцент  
кафедры социально-культурного сервиса и туризма,  
Кубанский государственный университет физической культуры,  
спорта и туризма, г. Краснодар.  
**И.М. Кучеренко**, директор ООО «Турист-ресурс «Кубань»  
г. Краснодар.

Авторы-составители: кандидат экономических наук **Е.Л. Заднепровская**  
доктор педагогических наук, доцент **Т.Н. Поддубная**  
кандидат педагогических наук **Е.В. Ползикова**

Т38 **Технология организации деятельности предприятий питания:**  
учебное пособие / авторы.-сост. Е.Л. Заднепровская,  
Т.Н. Поддубная, Е.В. Ползикова. – Краснодар: КГУФКСТ, 2021. –  
156 с.

Пособие посвящено вопросам технологии организации деятельности предприятий питания. В Российской Федерации сфера общественного питания представлена широким разнообразием предприятий с различным уровнем обслуживания, разнообразием используемого оборудования и качеством продукции. Общественное питание в наше время является одним из самых перспективных и быстроразвивающихся направлений. Даны теоретические сведения и практические советы, необходимые обучающимся, изучающим предмет, и специалистам сферы общественного питания.

Пособие предназначено для обучающихся факультета сервиса и туризма и соответствует требованиям к уровню подготовки специалистов по циклам гуманитарных и социально-экономических дисциплин государственного образовательного стандарта.

УДК 640.5(075.8)  
ББК 36.99я73

© КГУФКСТ, 2021  
© Заднепровская Е.Л., гл. 3, 4, 5, 7, 9, 2021  
Поддубная Т.Н., гл. 1, 2, 2021  
Ползикова Е.В., гл. 6, 8, 2021  
составление, 2021

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>1. ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ .....</b>	<b>6</b>
1.1 Предмет, цели и задачи курса.....	6
1.2 Современное состояние и перспектива развития рынка услуг питания в РФ.....	7
1.3 Классификация предприятий питания по уровню и характеру предоставляемых услуг.....	9
Контрольные вопросы.....	21
<b>2. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ПРЕДПРИЯТИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ .....</b>	<b>22</b>
2.1 Состав и характеристика производственных и торговых помещений.....	22
2.2 Состав и характеристика помещений для приема, хранения и отпуска товара.....	30
2.3 Состав и размещение помещений административного, бытового и технического назначения.....	33
2.4 Зависимость состава и площади помещений от типа предприятия, мощности, класса предоставляемых услуг.....	34
Контрольные вопросы.....	36
<b>3. СНАБЖЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ.....</b>	<b>37</b>
3.1 Функции и задачи снабжения предприятий общественного питания.....	37
3.2 Виды, источники и формы снабжения.....	38
3.3 Организация продовольственного и материально-технического снабжения.....	40
3.4 Оценка эффективности снабжения предприятий общественного питания.....	45
Контрольные вопросы.....	48
<b>4. ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ СЛУЖБЫ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ .....</b>	<b>49</b>
4.1 Характеристика вспомогательных служб общественного питания (складское, тарное, ремонтное хозяйство и транспортно-экспедиционное обслуживание).....	49
4.2 Организация складского хозяйства.....	52
4.3 Хранение и отпуск товара на производство.....	54
Контрольные вопросы.....	57
<b>5. ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ .....</b>	<b>58</b>
5.1 Основы планирования производственной деятельности.....	58

5.2	Нормативная и технологическая документация предприятий общественного питания.....	62
5.3	Виды меню и их характеристика.....	64
5.4	Организация производственной деятельности .....	67
5.5	Производственный персонал предприятий питания .....	71
5.6	Контроль качества продукции.....	73
	Контрольные вопросы.....	77
<b>6.</b>	<b>ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ .....</b>	<b>78</b>
6.1	Классификация организационных форм реализации услуг питания .....	78
6.2	Характеристика форм и методов обслуживания .....	79
6.3	Столовая посуда, приборы, столовый текстиль: виды, назначение, профессиональные требования.....	85
6.4	Сервировка столов для различных видов присма пищи.....	91
6.5	Технологический цикл процесса обслуживания .....	97
6.6	Работа с картой блюд и картой вин.....	99
6.7	Обслуживающий персонал предприятий общественного питания: метрдотель (администратор), официант, бармен, сомелье (фумилье), бариста, хостес .....	104
	Контрольные вопросы.....	107
<b>7.</b>	<b>БАНКЕТНЫЕ УСЛУГИ. ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ .....</b>	<b>108</b>
7.1	Организация обслуживания банкетов и приемов.....	108
7.2	Характеристика и организация проведения: банкета с полным и частичным обслуживанием, банкета фуршет, коктейль, банкета-чай.....	109
7.3	Управление процессом банкетного обслуживания .....	113
7.4	Требования к обслуживающему персоналу .....	114
7.5	Стандарты обслуживания .....	117
	Контрольные вопросы.....	120
<b>8.</b>	<b>ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ РАЗЛИЧНЫХ КОНТИНГЕНТОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....</b>	<b>121</b>
8.1	Особенности организации услуг питания проживающих в гостинице; иностранных туристов; потребителей в местах массового отдыха; пассажиров на транспорте.....	121
8.2	Показатели и методы оценки качества обслуживания потребителей .....	132
8.3	Оценка эффективности обслуживания потребителей.....	134
	Контрольные вопросы.....	137

<b>9. МАРКЕТИНГ УСЛУГ ПИТАНИЯ.....</b>	<b>138</b>
9.1 Сущность маркетинга в общественном питании.....	138
9.2 Мотивация потребителей и обслуживающего персонала .....	140
9.3 Маркетинговые коммуникации .....	143
9.4 Формирование общественного мнения .....	145
9.5 Реклама и ее виды .....	147
9.6 Фирменный стиль, торговый знак. Имидж предприятия .....	149
Контрольные вопросы.....	153
<b>Список литературы.....</b>	<b>154</b>