

18-8555
5439.

ACADEMIA

НА ДОМ НЕ ВЫДАЕТСЯ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАНИЕ

24-05891



Л. Л. Счесленок

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Л. Л. СЧЕСЛЕНОК

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

УЧЕБНИК

Рекомендуется
Федеральным государственным бюджетным учреждением
«Федеральный институт развития образования» (ФГБУ «ФИРО») в качестве учебника для использования в образовательном процессе образовательных организаций, реализующих программы среднего профессионального образования по специальности «Поварское и кондитерское дело»

Регистрационный номер рецензии 198
от 28 июня 2018 г. ФГБУ «ФИРО»

5-е издание, стереотипное



Москва
Образовательно-издательский центр «Академия»
2024

УДК 642.5(075.32)
ББК 36.99я723
С932

Рецензент —

доцент кафедры технологии и сервиса АНОО ВО ЦС РФ
«Российский университет кооперации» канд. техн. наук Т.Р. Любецкая

Счеслеи

С932 Организация обслуживания : учебник / Л. Л. Счесленок. — 5-е изд., стер. — М. : Образовательно-издательский центр «Академия», 2024. — 208 с.

ISBN 978-5-0054-3109-7

Учебник подготовлен в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности «Поварское и кондитерское дело» и предназначен для изучения дисциплины «Организация обслуживания».

Представлена общая характеристика процесса обслуживания в организациях питания, а также дана характеристика торговых помещений организаций питания. В учебнике описаны виды, ассортимент, назначение столовой посуды, приборов, столового белья. Рассмотрены вопросы информационного обеспечения процесса обслуживания, описаны этапы организации обслуживания.

Для студентов, обучающихся по профессиям и специальностям среднего профессионального образования.

УДК 642.5(075.32)
ББК 36.99я723

*Оригинал-макет данного издания является собственностью
Образовательно-издательского центра «Академия», и его воспроизведение
любым способом без согласия правообладателя запрещается*

12+

ISBN 978-5-0054-3109-7

© Счесленок Л.Л., 2018

© Образовательно-издательский центр «Академия», 2024

Предисловие.....	4
Глава 1. Общая характеристика процесса обслуживания в организациях питания.....	5
1.1. Состояние потребительского рынка и перспективы развития индустрии питания	5
1.2. Классификация услуг общественного питания, методы и формы обслуживания	6
1.2.1. Услуги общественного питания.....	6
1.2.2. Требования к услугам	9
1.3. Методы и формы обслуживания в соответствии с типом и классом предприятия, его специализацией.....	10
1.3.1. Классификация предприятий общественного питания	10
1.3.2. Методы и формы обслуживания.....	15
1.4. Методы оценки и контроля качества услуг общественного питания.....	16
1.4.1. Качество услуг общественного питания.....	16
1.4.2. Требования к обслуживающему персоналу.....	18
1.5. Прогрессивные технологии обслуживания.....	22
Глава 2. Торговые помещения организаций питания	26
2.1. Характеристика торговых помещений, их оснащение, виды, назначение.....	26
2.1.1. Торговые помещения	26
2.1.2. Вспомогательные помещения	27
2.2. Санитарно-гигиенические требования к содержанию торговых помещений.....	29
2.3. Интерьер и оборудование помещений организации питания....	31
2.3.1. Интерьер.....	31
2.3.2. Мебель и оборудование	34
Глава 3. Столовая посуда, приборы, столовое белье.....	38
3.1. Виды, ассортимент, назначение столовой посуды и приборов	38
3.1.1. Столовая посуда	38
3.1.2. Столовые приборы	44
3.2. Виды, ассортимент и назначение столового белья.....	45

3.3.	Правила хранения и учета материальных ценностей	47
3.4.	Правила расчета количества посуды, приборов, столового белья для предприятий различных типов и классов, различной мощности	48
Глава 4.	Информационное обеспечение процесса обслуживания	50
4.1.	Виды меню. Назначение и принципы составления меню	50
4.2.	Требования к оформлению карты вин, коктейлей ресторана	54
Глава 5.	Этапы организации обслуживания	56
5.1.	Правила подготовки торговых помещений к обслуживанию потребителей	56
5.2.	Культура обслуживания и протокол взаимодействия с гостем ...	56
5.2.1.	Культура обслуживания	56
5.2.2.	Проведение инструктажа	58
5.2.3.	Готовность персонала к работе	59
5.3.	Правила приема, оформления и передачи заказа на производство	61
5.4.	Работа сомелье и правила декантации вин	63
5.4.1.	Работа сомелье	63
5.4.2.	Правила декантации вин	64
5.5.	Рекомендации по выбору и подаче аперитива, дигестива	65
Глава 6.	Организация процесса обслуживания в зале	67
6.1.	Порядок получения и подготовка посуды, приборов	67
6.2.	Правила и характеристика различных вариантов предварительной сервировки стола	68
6.3.	Виды и формы складывания салфеток	73
6.4.	Оформление стола цветами	77
6.5.	Правила подачи продукции сервис-бара	77
Глава 7.	Последовательность и правила подачи кулинарной, кондитерской продукции, напитков	82
7.1.	Основные методы подачи блюд в ресторане	82
7.2.	Правила работы с подносом	84
7.3.	Правила фламбирования и транширования блюд в присутствии гостя	85
7.4.	Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок	88
7.5.	Последовательность, правила и способы подачи горячих закусок	90
7.6.	Правила и способы подачи супов	91
7.7.	Последовательность и правила подачи горячих блюд	92
7.8.	Правила и способы подачи горячих и холодных сладких блюд	92
7.9.	Правила и способы подачи горячих и холодных напитков	94

7.10. Правила и способы подачи кондитерских изделий.....	95
7.11. Правила этикета и нормы поведения за столом	96
7.12. Правила расчета с потребителями	111
7.13. Правила и техника уборки использованной посуды.....	113
Глава 8. Обслуживание приемов и банкетов.....	115
8.1. Виды приемов и банкетов	115
8.2. Дневные и вечерние дипломатические приемы.....	116
8.3. Роль менеджера в организации банкетной службы.....	118
8.3.1. Деловой этикет.....	118
8.3.2. Роль менеджера.....	119
8.4. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.....	120
8.5. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.....	123
8.6. Прием «Фуршет»	131
8.7. Прием «Коктейль».....	137
8.8. Банкет-чай.....	140
8.9. Банкеты и приемы с использованием смешанной (комбинированной) формы обслуживания	142
Глава 9. Специальные формы обслуживания.....	144
9.1. Услуги по организации питания и обслуживанию участников симпозиумов, конференций, семинаров, совещаний	144
9.2. Организация туристского обслуживания	146
9.3. Организация обслуживания по типу шведского стола.....	153
9.4. Особенности сервировки и подачи блюд фондю	155
9.5. Обслуживание в гостиницах	157
9.5.1. Служба рум-сервиса	157
9.5.2. Виды завтраков.....	160
9.5.3. Требования к персоналу	162
9.6. Особенности обслуживания пассажиров на различных видах транспорта	163
9.6.1. Услуги на железнодорожном транспорте.....	163
9.6.2. Обслуживание пассажиров воздушного транспорта.....	165
9.6.3. Обслуживание пассажиров водного транспорта.....	171
9.6.4. Обслуживание пассажиров автомобильного транспорта.....	172
9.7. Подача закусок, блюд и напитков в VIP-зале.....	172
9.8. Услуги по организации и обслуживанию тематических мероприятий.....	175
9.9. Кейтеринг: понятие, виды. Кейтеринг как дополнительный бизнес ресторана.....	176
Приложения	180
Словарь основных понятий и терминов	192
Список литературы.....	197