

Тема 1.3: Проведение контроля качества продукции и услуг общественного питания

Лекция 6.

6.1 Идентификация услуг общественного питания: понятие, виды (ассортиментная, качественная, партионная, информационная).

6.2 Критерии идентификации услуг предприятий общественного питания разных типов и классов по ГОСТ Р 50762-2007 "Общественное питание. Классификация предприятий".

Услуги общественного питания как важнейший объект для получения прибыли в сочетании с интересами потребителя представляет собой особый вид коммерческого бизнеса - производственно-коммерческий или коммерческую деятельность в организации коллективного употребления продукции (услуг) общественного питания.

Характеристика услуг общественного питания

Согласно Общероссийскому классификатору продукт производственно-коммерческой деятельности общественного питания - это услуги, которые подразделяются на 7 основных групп:

1. Услуги питания.
2. Услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий.
3. Услуги по организации потребления и обслуживания.
4. Услуги по реализации кулинарной продукции.
5. Услуги по организации досуга.
6. Информационно-консультативные услуги.
7. Прочие услуги.

1. Услуги питания оказываются в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах общественного питания. Качество и количество предоставляемых услуг принимается в соответствии с государственным стандартом.

Различают следующие услуги питания:

1. услуга питания ресторана;
2. услуга питания бара;
3. услуга питания кафе;
4. услуга питания столовой;
5. услуга питания закусочной;
6. услуги других предприятий общественного питания.

Услуга питания ресторана представляет собой изготовление, реализацию и организацию потребления широкого ассортимента блюд и изделий собственного производства из различных видов сырья, а также покупных товаров и вино-водочных изделий, оказываемую квалифицированным производственным и обслуживающим персоналом в условиях повышенного уровня комфорта и материально-технического оснащения в сочетании с организацией досуга.

Обслуживание в ресторане складывается из следующих элементов:

1. встреча и размещение посетителей,
2. прием и оформление заказов,
3. передача заказов на производство,
4. получение и подача буфетной продукции,

5. получение и подача заказанных закусок, блюд, напитков,
6. расчет с клиентами.

Услуга питания бара представляет собой изготовление и реализацию широкого ассортимента напитков, закусок, кондитерских изделий, покупных товаров, а также создание условий для их потребления у барной стойки или в зале.

В зависимости от ассортимента реализуемой продукции различают:

- молочные бары,
- винные бары,
- коктейль-бары,
- пивные,
- гриль-бары и др.

Основным ассортиментом **молочного бара** является молоко, молочные напитки и коктейли с различными наполнителями, мороженое, соки, кондитерские изделия, кофейные напитки.

Винные бары реализуют коктейли, глинтвейны, пунши, ликеры, марочные вина, коньяки, шампанское, соки, бутерброды (канапе), корзиночки с различными салатами, волованы с наполнителями, закуски несложного приготовления, кондитерские изделия, фрукты, табачные изделия.

В коктейль - баре изготавливаются и реализуются в широком ассортименте смешанные напитки (коктейли), коньяки, вина, фрукты, кондитерские изделия, специальные закуски. В ассортимент включаются коктейли крепкие, десертные, игристые, с фруктами, слоеные, круассаны, пунши, глинтвейны, гроги. К ним подают бутерброды (канапе), сырные палочки, оливки, маслины, соленый миндаль, фисташки и др.

В пивных барах реализуется пиво в широком ассортименте, закуски несложного приготовления, соленое печенье, вяленая рыба, закусовые и открытые бутерброды, отварные раки, креветки и пр.

В гриль - барах реализуют напитки и блюда, приготовленные на «открытом огне» - на решетке, вертеле, в специальных гриль - аппаратах. В ограниченном ассортименте рекомендуются холодные закуски (салаты, гастрономия), бульон или суп-пюре в чашках, сладкие блюда, горячие и холодные напитки, молочные коктейли, соки, виноградные вина, в холодную погоду - горячие пунши и гроги.

общественный питание услуга потребитель

Услуга питания кафе представляет собой изготовление и реализацию кулинарной продукции и покупных товаров в ограниченном ассортименте по сравнению с предприятиями других типов и в основном несложного изготовления, а также по созданию условий для их употребления на предприятии.

Услуга питания столовой представляет собой изготовление кулинарной продукции, разнообразной по дням недели, или специальных рационов питания для различных групп обслуживаемого контингента (рабочих, школьников,

туристов и др.), а также по созданию условий для реализации и организации их потребления на предприятии.

Услуга питания закусочной - это изготовление узкого ассортимента кулинарной продукции, в том числе из определенного вида сырья, а также создание условий для ее реализации и потребления.

Шашлычная - распространенный вид специализированного предприятия. В меню шашлычной не менее трех-четырёх наименований шашлыков с разными гарнирами и соусами, а также люля-кебаб, чахохбили, цыплята-табака, из первых блюд - харчо и другие национальные блюда, пользующиеся большим спросом у посетителей. Обслуживают посетителей в шашлычных, как правило, официанты. В остальных закусочных применяется самообслуживание.

Пельменная - специализированная закусочная, основной продукцией которой являются пельмени с различными фаршами. В меню включают также холодные закуски несложного приготовления, горячие и холодные напитки. Пельмени могут поступать в виде полуфабрикатов или готовиться на месте, в этом случае в пельменных применяют пельменные автоматы.

Блинная специализируется на приготовлении и реализации изделий из жидкого теста - блинов, блинчиков, оладий, блинчиков фаршированных с различными фаршами. Разнообразят подачу этих изделий сметаной, икрой, повидлом, вареньем, медом и др.

Пирожковая предназначена для приготовления и реализации жареных и печеных пирожков, кулебяк, расстегаев и других изделий из различных видов теста.

Чебуречная предназначена для приготовления и реализации популярных блюд восточной кухни - чебуреков и беляшей. Сопутствующая продукция в чебуречных - бульоны, салаты, бутерброды, а также холодные и горячие закуски.

Сосисочная специализируется на реализации горячих сосисок, сарделек, отварных, запеченных с разнообразными гарнирами, а также холодных (воды, пива, соков и др.) и горячих напитков, молочнокислых продуктов.

Пиццерия предназначена для приготовления и реализации пиццы с различными начинками. При самообслуживании раздатчик готовит пиццу в присутствии посетителя, используя соответствующее оборудование для приготовления. В пиццерии может быть обслуживание официантами.

Услуги питания других предприятий общественного питания осуществляются в пунктах быстрого обслуживания населения в виде отпуска обедов на дом, магазинов кулинарии и т.д.

Услуги, предоставляемые общественным питанием, имеют свою коммерческую стоимость.

- Одна часть стоимости услуги закладывается в цену продукции собственного производства, если эта продукция изготавливается из сырья и товаров, учитываемых на предприятии.

- Другая часть услуг предоставляется по тарифам, установленным государством или разработанным на предприятии и утвержденным в установленном порядке.

- Третья часть услуг может предоставляться бесплатно или со скидкой при условии покупки платных услуг.

2. Услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий.

Услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий включают:

1. Изготовление кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей, в том числе, в сложном исполнении и с дополнительным оформлением на предприятиях общественного питания.

2. Изготовление блюд из сырья заказчика на предприятии.

3. Услугу повара, кондитера по изготовлению блюд, кулинарных и кондитерских изделий на дому.

Фабрика-заготовочная - это крупное механизированное предприятие, предназначенное для производства полуфабрикатов, кулинарных, кондитерских изделий и снабжения ими других предприятий общественного питания и предприятий розничной сети. Мощность заготовочной фабрики-кухни определяется тоннами перерабатываемого сырья в сутки. На фабрике-заготовочной действует высокопроизводительное оборудование, в том числе механизированные линии по обработке мяса, рыбы, овощей; мощное холодильное оборудование; для размораживания мяса и птицы -- дефростеры. Фабрика-заготовочная имеет большое складское хозяйство с транспортерами, подвесными механическими линиями для передвижения продуктов и сырья; мясной, птицеголевой, рыбный, овощной, кулинарный и кондитерский цехи, экспедицию и специализированный транспорт, предусматривающий использование функциональных емкостей для транспортировки полуфабрикатов и кулинарных изделий в другие предприятия. Производственные цехи оснащаются современным высокопроизводительным оборудованием. В них могут организовываться поточные механизированные линии для приготовления быстрозамороженных полуфабрикатов и блюд, их хранение предусматривается в низкотемпературных камерах.

Комбинат полуфабрикатов отличается от фабрики-заготовочной тем, что выпускает только полуфабрикаты из мяса, птицы, рыбы, картофеля и овощей и большей мощностью. Мощность такого предприятия проектируется до 30 т перерабатываемого сырья в сутки.

На базе фабрик-заготовочных, комбинатов полуфабрикатов могут создаваться фабрики-кухни, комбинаты питания - кулинарные торгово-производственные объединения.

Фабрика-кухня - это крупное предприятие общественного питания, предназначенное для выпуска полуфабрикатов, кулинарных и кондитерских изделий и снабжения ими доготовочных предприятий. Фабрики-кухни отличаются от других заготовочных предприятий тем, что в их здании могут находиться столовая, ресторан, кафе или закусочная. В состав фабрики-кухни кроме основных цехов могут входить цехи по производству безалкогольных напитков, кондитерских изделий, мороженого, по изготовлению охлажденных и быстрозамороженных блюд и др. Мощность фабрики-кухни - до 10--15 тыс. блюд в смену.

Комбинат питания - крупное торгово-производственное объединение, в состав которого входят: фабрика-заготовочная или специализированные заготовочные цехи и доготовочные предприятия (столовые, кафе, закусочные). Имея высокомеханизированное оборудование, комбинат питания обеспечивает производство и доставку полуфабрикатов другим предприятиям общественного питания. Комбинат питания имеет единую производственную программу, единое административное управление, общее складское хозяйство. Комбинат питания, как правило, создается на территории крупного производственного предприятия для обслуживания его контингента, но, кроме того, может обслуживать население прилегающего жилого района, сотрудников расположенных поблизости учреждений. Комбинат питания может быть также создан при крупном высшем учебном заведении с общей численностью студентов более 5 тыс. человек. Создаются также школьные комбинаты питания.

Специализированные кулинарные цехи организуются при мясокомбинатах, рыбозаводах, овощехранилищах. Предназначены для изготовления полуфабрикатов из мяса, рыбы и овощей и снабжения ими доготовочных предприятий. Применяются поточные линии обработки сырья и производства полуфабрикатов, механизированы тяжелые погрузочно-разгрузочные работы.

3. Услуги по организации потребления и обслуживания.

Услуги по организации потребления и обслуживания представлены достаточно широким спектром услуг, которые включают в себя следующие виды:

1. организацию и обслуживание торжеств;
2. организацию питания и обслуживания участников конференций, семинаров, совещаний, культурно-массовых мероприятий в зонах отдыха;
3. организацию питания и обслуживания механизаторов в период сельскохозяйственных работ;
4. услуги официанта по обслуживанию на дому;
5. доставку кулинарной продукции, кондитерских и булочных изделий по заказам потребителей, в том числе в банкетном исполнении;

6. доставку кулинарной продукции, кондитерских и булочных изделий по заказам и обслуживание потребителей на рабочих местах, на дому, в номерах гостиниц, в пути следования пассажирского транспорта;
7. бронирование мест и столиков в зале объекта общественного питания на определенное время;
8. продажу талонов и абонементов на обслуживание скомплектованными рационами;
9. услуги мойщицы посуды на дому;
10. организацию рационального, комплексного и диетического питания.
11. Кейтеринг-обслуживание банкетов - Это форма **организации питания**, при которой **обслуживание** клиента происходит не в зале ресторана, а с **выездом на пикники**, презентации, свадьбы и в офисы. Презентации, банкеты, корпоративные мероприятия, свадьбы, фуршеты, шведский стол, барбекю и др. - можно организовать с помощью ресторана выездного **обслуживания**. ... Кейтеринг также отличает возможность организовать **питание** в любой его форме, будь то завтрак, обед, банкет, фуршет или коктейль, и практически в любом месте

Процесс обслуживания: совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг при реализации кулинарной продукции и организации досуга.

Условия обслуживания: совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе получения услуги.

На предприятиях общественного питания применяются следующие методы обслуживания:

1. самообслуживание;
2. обслуживание официантами, барменами;
3. комбинированный метод.

Обслуживание официантами применяется в ресторанах, барах, иногда кафе, в которых создание комфорта играет большую роль, эти предприятия предназначены не только для выполнения услуги питания, но и для организации отдыха потребителей.

В зависимости от участия персонала в обслуживании различают полное и частичное самообслуживание.

При полном самообслуживании потребитель выполняет все операции, связанные с получением блюд, доставкой их к обеденному столу и уборкой посуды.

При частичном самообслуживании большую часть этих операций выполняет персонал предприятия для ускорения обслуживания. Примером частичного самообслуживания является предварительное накрытие столов в столовых при производственных предприятиях и учебных заведениях, где установлен единый обеденный перерыв и питание организовано через комплексные завтраки, обеды. При этом потребители лишь разливают в тарелки первые блюда из супниц, заранее выставленных на столы, уносят использованную посуду.

4. Услуги по реализации кулинарной продукции.

К услугам по реализации кулинарной продукции относятся:

1. реализации продукции общественного питания на вынос из зала предприятия общественного питания;
2. реализацию продукции общественного питания через собственные магазины и отделы кулинарии;
3. реализацию продукции общественного питания в собственной мелкорозничной сети (киоски, палатки, павильоны, передвижные средства развозной и разносной торговли и пр.);
4. реализацию продукции общественного питания на дом через столы заказов, буфеты, окна раздачи и т.д.;
5. комплектацию наборов кулинарной продукции в дорогу, в том числе туристам для самостоятельного приготовления кулинарной продукции;
6. реализацию продукции общественного питания вне предприятия, в том числе в раздаточных и доготовочных предприятиях, в филиалах;
7. реализацию продукции общественного питания через розничную торговую сеть.

5. Услуги по организации досуга.

На объектах общественного питания (в ресторанах, кафе, барах и т.д.) питание должно сочетаться с отдыхом. Следовательно, могут оказываться такие услуги по организации досуга, как:

1. организацию музыкального и развлекательного (анимационного) обслуживания;
2. организацию проведения концертов, программ варьете и видеопрограмм и пр.;
3. предоставление потребителям музыкального, развлекательного и телевизионного сопровождения;
4. предоставление потребителям прессы (газет, журналов);
5. предоставление потребителям спортивных игр (бильярда, тенниса и пр.), игровых автоматов.

6. Информационно-консультативные услуги.

Среди услуг объектов общественного питания можно также выделить информационно-консультативные услуги:

1. Консультации специалистов по изготовлению, оформлению и подаче блюд и напитков и сервировке стола, в том числе национальных кухонь.
2. Консультации специалистов по организации диетического питания при различных заболеваниях.
3. Обучение кулинарному мастерству.

7. Прочие услуги.

Прочие услуги включают:

1. прокат столового белья, посуды, приборов, инвентаря;
2. продажу фирменных значков, цветов, сувениров;
3. предоставление парфюмерии, принадлежностей для чистки обуви и пр.;

4. мелкий ремонт и чистку одежды;
5. упаковку блюд и изделий, оставшихся после обслуживания потребителей;
6. упаковку кулинарных изделий, приобретенных на предприятии;
7. предоставление потребителям телефонной и факсимильной связи на предприятии;
8. гарантированное хранение личных вещей (верхней одежды), сумок и ценностей потребителя;
9. вызов такси по заказу потребителя;
10. парковку личных автомашин потребителей на организованную стоянку у предприятия.

Перечень услуг, предоставляемых предприятием общественного питания, может быть расширен в зависимости от его типа, класса и специфики обслуживаемого контингента потребителей.

Методы оценки качества обслуживания потребителей

Критерием качества обслуживания потребителей в общественном питании является соответствие обслуживания принятым в отрасли требованиям качества приготовления пищи и культуры обслуживания посетителей.

Они учитывают:

1. состояние материально-технической базы,
2. уровень технического и технологического обеспечения,
3. организацию производства и обслуживания,
4. производственные отношения персонала предприятия,
5. нравственные и правовые нормы общества,
6. уровень развития архитектурно-художественного оформления предприятий питания,
7. санитарно-гигиенические нормы,
8. отношения кадрового потенциала к своим обязанностям.

Качество обслуживания оказывает непосредственное влияние на результаты коммерческой деятельности предприятия и при соблюдении всех характерных требований способствует увеличению количества потенциальных потребителей, а следовательно, товарооборота и прибыли.

При определении качества обслуживания учитывается:

- удобство расположения анализируемого предприятия,
- правильный выбор режима его работы,
- доступность предприятия для населения жилого района по месту работы, учебы и отдыха.

Методы оценки качества обслуживания

Собственными силами компании

- **Анализ жалоб, претензий, замечаний, предложений.** Данный способ позволяет узнавать и корректировать проблемы, которые вызвали неудовольствие покупателей, клиентов. Все претензии тщательно фиксируются, затем

подвергаются анализу. Информацию о жалобах и предложениях приходят из телефонной службы, из Книги жалоб и предложений, обращений через сайт, поданных и зафиксированных рекламаций, от Службы поддержки клиентов.

- **Анализ различных показателей работы персонала**, к которым относятся: ежедневная выручка от реализации товаров/услуг конкретного сотрудника; процент жалоб со стороны клиентов на работу конкретного сотрудника; выручка от реализации услуг конкретного сотрудника в сравнении со среднемесячной выручкой в расчете на одного сотрудника; соотношение обратившихся клиентов и клиентов, которые приобрели услугу, в сравнении с нормой приобретения услуги (которая устанавливается каждой компанией индивидуально). Существуют и другие показатели, оценивающие качество работы персонала сфер торговли и услуг, разной степени сложности и применимости к конкретной компании.
- **Совещания по качеству обслуживания клиентов на регулярной основе.** Среди участников совещания: руководство, люди, связанные с процессом обслуживания клиентов. В результате совещаний могут корректироваться, вноситься изменения в стандарты обслуживания, систему оплаты, мотивации труда.

С привлечением сторонних компаний, специализированных агентств

- **Опрос клиентов, анкетирование.** Опрос потребителей является одним из методов исследований удовлетворенности клиентов. В простейшем виде может выполняться своими силами. Используется анкета, небольшая по объему, так как обычно клиенты не расположены тратить много времени на заполнение анкеты, анкетирование наиболее благоприятно в тех случаях, когда процесс оказания услуг часто сопровождается ожиданием, во время которого и целесообразно предложить заполнить анкету. Другой вариант — проведение опросов (в том числе, телефонных), интервью с наиболее важными клиентами, группами клиентов. Это сложная, затратная процедура, и как правило, выполняется с привлечением маркетинговых агентств.
- **Аудит методом Mystery shopping (Тайный покупатель).** В современном мире бизнеса широко используется очень нужная и важная методика проверки и контроля качества обслуживания Клиентов – проверка, маркетинговое исследование методом Тайный покупатель. С помощью этого метода оцениваются объективные причины, мешающие проведению качественного обслуживания.

Основные правила оказания услуг общественного питания

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания.

1. Услуги общественного питания (далее именуются - услуги) оказываются в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах общественного питания, типы которых, а для ресторанов и баров также их классы (люкс, высший, первый) определяются исполнителем в соответствии с государственным стандартом.

2. Режим работы исполнителя - государственной или муниципальной организации устанавливается по решению соответствующих органов исполнительной власти и органов местного самоуправления. Режим работы исполнителя - организации иной организационно-правовой формы, а также индивидуального предпринимателя устанавливается ими самостоятельно.

3. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации (ограничение курения, запрещение нахождения в верхней одежде и другие).

4. Исполнитель самостоятельно определяет перечень оказываемых услуг в сфере общественного питания. Он должен иметь ассортиментный перечень производимой им продукции общественного питания, соответствующий обязательным требованиям нормативных документов.

5. Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

6. Исполнитель обязан довести до сведения потребителей фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес), тип, класс и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске.

7. Исполнитель обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

8. Информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг.

9. Потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с меню, прейскурантами и условиями обслуживания как в зале, так и вне зала обслуживания.

10. Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей в месте предоставления услуг на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

11. Исполнитель обязан оказать услугу любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу, на условиях, согласованных сторонами. Условия оказания услуги, в том числе ее цена, устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда федеральным законом и иными правовыми актами РФ допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей.

12. Предварительный заказ на оказание услуги может быть оформлен путем составления документа (заказ, квитанция и другие виды), содержащего необходимые сведения (наименование исполнителя, фамилия, имя и отчество потребителя, вид услуги, ее цена и условия оплаты, дата приема и исполнения заказа, условия выполнения услуги, ответственность сторон, должность лица, ответственного за прием и оформление заказа, подпись лица, принявшего заказ, и другие сведения), а также путем оформления заказа посредством телефонной, электронной или иной связи.

13. Исполнитель обязан оказать потребителю услуги в сроки, согласованные с потребителем.

14. Исполнитель обязан оказать услуги, качество которых соответствует обязательным требованиям нормативных документов и условиям заказа.

15. Исполнитель вправе предложить потребителю предварительную оплату услуг, оплату после отбора блюд или после приема пищи либо другие формы оплаты, а также наличный или безналичный порядок расчета за оказываемые услуги в зависимости от метода обслуживания, типа, специализации исполнителя и других условий.

16. Исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверки объема (массы) предлагаемой ему продукции общественного питания.

17. Исполнитель обязан проводить контроль качества и безопасности оказываемых услуг, включая продукцию общественного питания, в соответствии с требованиями нормативных документов

18. Наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю другие возмездные услуги.

(наименование органа по сертификации, адрес)

ЗАЯВКА
на проведение сертификации услуг общественного питания
в системе сертификации ГОСТ Р

1. _____
(наименование исполнителя (далее – заявитель))

_____ в лице _____
(адрес, код ОКПО) (Ф.И.О. руководителя)

заявляет, что _____
(наименование и реквизиты документации
_____ соответствует требованиям
изготовителя (ТУ, стандарт))

_____ (наименование и обозначение стандартов)
и просит провести сертификацию данной услуги на соответствие требованиям
указанных стандартов по схеме _____

2. Испытания для сертификации прошу провести (проведены) в _____

_____ (наименование аккредитованной исполнительной лаборатории, адрес)

3. Заявитель обязуется:
- выполнять все условия сертификации;
 - обеспечивать стабильность сертифицированных характеристик услуг;
 - обеспечить маркировку услуги знаком соответствия;
 - оплатить все расходы по проведению сертификации.

4. Дополнительные сведения _____
Руководитель предприятия _____

Личная подпись _____ Расшифровка подписи _____
_____ Дата _____

Главный бухгалтер _____

Личная подпись _____ Расшифровка подписи _____
_____ Дата _____

Решение
органа по сертификации по заявке на проведение сертификации услуг

№ _____ от « _____ » _____ 20__ года

Рассмотрев заявку _____
(наименование заявителя)

на сертификацию _____
(наименование услуги, код ОКУН)

сообщаем:

1. Сертификация будет проведена по схеме: _____
(номер схема сертификации)

2. Испытания для сертификации следует провести в _____

(наименование аккредитованной испытательной лаборатории, адрес)

3. Сертификация будет проведена на соответствие требованиям _____

(наименование и обозначение нормативных документов)

4. Проверка процесса оказания услуги _____

(наименование аккредитованной организации ,адрес, вид проверки)

5. Инспекционный контроль будет осуществляться _____

(наименование организации, адрес)

путем проверки (испытаний) услуг с периодичностью _____

6. Дополнительные сведения _____

Руководитель органа по сертификации _____

(личная подпись) _____ (расшифровка подписи)

М.П.

« _____ » _____ 200__ года

Вопросы для контроля знаний

Лекция 6.

6.1 Идентификация услуг общественного питания: понятие, виды (ассортиментная, качественная, партионная, информационная).

6.2 Критерии идентификации услуг предприятий общественного питания разных типов и классов по ГОСТ Р 50762-2007 "Общественное питание. Классификация предприятий".

- 1 На какие 7 основных групп подразделяются услуги общественного питания Согласно Общероссийскому классификатору?
- 2 Какие различают услуги питания?
- 3 Что представляет собой услуга питания ресторана?
- 4 Что представляет собой услуга питания бара?
- 5 Что представляет собой услуга питания кафе?
- 6 Что представляет собой услуга питания столовой?
- 7 Что представляет собой услуга питания закусочной?
- 8 Приведите пример наименования закусочных.
- 9 Что включают в себя услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий?
- 10 Какие виды включают в себя услуги по организации потребления и обслуживания?
- 11 Какие методы обслуживания применяются на предприятиях общественного питания?
- 12 Что представляет собой информационно-консультативные услуги предприятий общественного питания?
- 13 Какие условия учитываются при определении качества обслуживания?
- 14 Назовите методы оценки качества обслуживания?
- 15 В соответствии с каким нормативным документом разработаны правила оказания услуг общественного питания?
- 16 Кто определяют перечень оказываемых услуг для ПОП?
- 17 Какую информацию об оказываемых услугах исполнитель должен довести до потребителя?
- 18 Каким способом информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей?
- 19 Какие обязанности несет исполнитель в отношении проверки продукции, предлагаемой потребителю?

Практическая работа

Тема программы: Основные понятия в области контроля качества продукции, нормативно-правовая база, показатели и методы идентификации

Тема практической

работы: Решение ситуационных задач по идентификации услуг питания предприятий общественного питания разных типов и классов

Цель работы: Закрепление и углубление знаний по теме «Основные понятия в области контроля качества продукции, нормативно-правовая база, показатели и методы идентификации»

Наглядные пособия: ГОСТ Р 50762 - 2007. Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания; ГОСТ Р 50764-2009 «Услуги общественного питания. Общие требования»; учебное пособие Радченко Л.А. Обслуживание на предприятиях общественного питания, 2012.

Задания:

1. Составить схему «Услуги общественного питания»
2. Провести анализ предприятий города (кафе, закусочная по вашему выбору) и заполнить таблицу «Требования к кафе и закусочной»

Таблица «Требования к кафе и закусочной»

№	Требования	Кафе «.....»	Закусочная «.....»
1.	Характеристика предприятия		
2.	Требования к архитектурно-планировочным решениям и оформлению предприятий		
3.	Требования к мебели, столовой посуде, приборам, белью		
4.	Требования к оформлению меню и прейскурантов, ассортименту кулинарной продукции для предприятий различных типов и классов		
5.	Требования к методам обслуживания потребителей, фирменной одежде, обуви, музыкальному обслуживанию для кафе и закусочной		
6.	Состав помещений для потребителей в кафе и закусочной		

Норма времени: 4 часа;

Формат выполненной работы: *ответы в тетради для практической работы, заполнение таблицы, составление схемы;*

Критерии оценки: *правильность заполнения таблицы, правильность заполнения схемы, выполнение методических указаний, аккуратность;*

Контроль выполнения: *проверка заполнения таблицы, проверка заполнения схемы, обсуждение на уроке.*