

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА ІМЕНІ О. М. БЕКЕТОВА

ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ

ПІДРУЧНИК

*Рекомендовано Міністерством освіти і науки України
для студентів вищих навчальних закладів*

УДК 642.5 (075.8)
ББК 65.431-80 я73-1
О-64

Автори:

Алла Іванівна Усіна, доц. к.т.н.

Оксана Юрїївна Давидова, доц. к.т.н.

Ірина Василівна Сегеда

Тетяна Петрівна Кононенко, проф. к.т.н.

Рецензенти:

П. П. Пивоваров – доктор технічних наук, професор кафедри технології харчування Харківського державного університету харчування та торгівлі;

Т. С. Пічугіна – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри менеджменту організацій Харківського державного університету харчування та торгівлі.

Рекомендовано

Міністерством освіти і науки України
як підручник для студентів вищих навчальних закладів
(Лист МОНУ №1.4/18-Г-50 від 10.01.2009 р.)

Організація послуг харчування: підручник / А. І. Усіна, О. Ю. Давидова,
О-64 І. В. Сегеда, Т. П. Кононенко; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва
ім. О. М. Бекетова.– Х. : ХНУМГ, 2014. – 183 с.
ISBN 978-966-695-304-2

Підручник відповідає програмі курсу «Організація послуг харчування», рекомендований Міністерством освіти і науки України.

У підручнику розглянуто сутність організації надання послуг харчування у готельно-ресторанних комплексах, нормативно-правова база регулювання діяльності закладів ресторанного господарства, сучасні підходи до класифікації закладів ресторанного господарства та їхніх послуг, місце послуг у сучасному економічному середовищі, сучасні вимоги до надання високоякісного сервісу у закладах ресторанного господарства, особливості організації роботи усіх підрозділів закладів ресторанного господарства в умовах функціонування туристської індустрії.

Рекомендовано для студентів усіх форм навчання спеціальностей напряму підготовки «Туризм».

Видання буде корисним для студентів, що навчаються за іншими спеціальностями у галузі туризму, а також аспірантам і викладачам вищих навчальних закладів, широкому колу фахівців, які цікавляться питаннями організації послуг харчування в туризмі.

УДК 642.5 (075.8)
ББК 65.431-80 я73-1

ISBN 978-966-695-304-2

© А. І. Усіна, О. Ю. Давидова,
І. В. Сегеда, Т. П. Кононенко, 2014
© ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2014

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1 ПОНЯТТЯ ПОСЛУГ ТА ЇХНЄ МІСЦЕ В СВІТОВІЙ ЕКОНОМІЦІ	7
1.1 Поняття і сутність послуги.....	7
1.2 Чинники, що визначають нову роль послуг.....	9
1.3 Послуга як специфічний вид товару	10
1.4 Підходи до класифікації послуг.....	12
1.5 Послуги закладів ресторанного господарства.....	15
1.6 Формування концепції послуги	17
1.7 Місце послуг у світовій економіці.....	20
1.8 Інновації у сфері послуг	23
1.9 Види інновацій	24
Запитання для самостійного контролю знань.....	28
Перелік тестів для засвоєння матеріалу.....	29
РОЗДІЛ 2 ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ТА ТИПИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	32
2.1 Заклади ресторанного господарства як соціально- економічна відкрита система.....	32
2.2 Основні ознаки класифікації закладів ресторанного господарства....	33
2.3 Основні типи закладів ресторанного господарства готельних, курортних і туристських комплексів.....	38
2.4 Загальна, виробничо-торговельна, управлінська структури закладів ресторанного господарства готельних, курортних і туристських комплексів.....	39
2.5 Раціональне розміщення мережі закладів ресторанного господарства....	44
Запитання для самостійного контролю знань.....	44
Перелік тестів для засвоєння матеріалу.....	45
РОЗДІЛ 3 ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ДОПОМІЖНОГО ВИРОБНИЦТВА ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	49
3.1 Основні принципи й особливості організації постачання закладів ресторанного господарства в сучасних умовах.....	49
3.2 Організація продовольчого постачання в ресторанному господарстві.....	57
3.3 Організація матеріально-технічного забезпечення закладів ресторанного господарства	61
3.4 Організація роботи складського господарства.....	65
3.4.1 Порядок відпускання продуктів на виробництво.....	69
3.5 Організація роботи тарного господарства.....	69
3.6 Організація транспортно-експедиційних операцій та транспортного господарства.....	72
Запитання для самостійного контролю знань.....	73
Перелік тестів для засвоєння матеріалу.....	74

РОЗДІЛ 4 ОПЕРАТИВНЕ ПЛАНУВАННЯ ВИРОБНИЦТВА Й ТЕХНОЛОГІЧНА ДОКУМЕНТАЦІЯ

ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	77
4.1 Організаційні основи оперативного планування виробництва у закладах ресторанного господарства.....	77
4.2 Види меню та їхня характеристика.....	87
4.3 Нормативна й технологічна документація закладів ресторанного господарства.....	85
4.3.1 Збірники рецептур страв і кулінарних виробів	85
4.3.2 Технологічні карти.....	86
4.3.3 Техніко-технологічні карти.....	88
4.3.4 Галузеві стандарти, технічні умови і технологічні інструкції на напівфабрикати і кулінарні вироби.....	91
Запитання для самостійного контролю знань.....	93
Перелік тестів для засвоєння матеріалу.....	93
РОЗДІЛ 5 ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ВИРОБНИЦТВА ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	95
5.1 Класифікація і характеристика виробничих процесів, їхні складові.....	95
5.2 Загальні принципи організації роботи цехів закладів ресторанного господарства.....	100
5.3 Організація робочих місць у заготівельних цехах закладів ресторанного господарства.....	110
5.3.1 Організація робочих місць м'ясного цеху.....	110
5.3.2 Організація робочих місць птахогільового цеху.....	112
5.3.3 Організація робочих місць овочевого цеху.....	114
5.3.4 Організація робочих місць рибного цеху.....	117
5.3.5 Організація робочих місць м'ясо-рибного цеху.....	120
5.4 Організація робочих місць у доготівельних цехах закладів ресторанного господарства.....	121
5.4.1 Організація робочих місць гарячого цеху.....	121
5.4.2 Організація робочих місць холодного цеху.....	131
5.4.3 Організація робочих місць цеху доробки напівфабрикатів.....	135
5.4.4 Організація роботи цеху з обробки зелені.....	136
5.5 Організація робочих місць у спеціалізованих цехах закладів ресторанного господарства.....	136
5.5.1 Організація робочих місць кулінарного цеху.....	136
5.5.2 Організація робочих місць кондитерського цеху.....	137
5.6 Організація роботи допоміжних виробничих приміщень закладів ресторанного господарства.....	142
Запитання для самостійного контролю знань.....	148
Перелік тестів для засвоєння матеріалу.....	150

РОЗДІЛ 6 ОСНОВИ РАЦІОНАЛЬНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ В РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ.....	154
6.1 Зміст, завдання й основні напрями раціональної організації праці.....	154
6.2 Характеристика основних напрямів раціональної організації праці в ресторанному господарстві.....	155
6.2.1 Форми розподілу та кооперації праці як один із основних напрямів раціональної організації праці в ресторанному господарстві.....	155
6.2.2 Удосконалення організації й обслуговування робочих місць.....	157
6.2.3 Атестація робочих місць, поліпшення умов праці.....	158
6.2.4 Раціональні режими праці та відпочинку.....	160
6.3 Виробничий персонал, вимоги до нього згідно з ГОСТ 30524-97 «Громадське харчування. Вимоги до виробничого персоналу».....	162
6.4 Сутність, функції, принципи, методи нормування праці в ресторанному господарстві	163
6.5 Класифікація витрат робочого часу, методи його вивчення.....	166
6.6 Методи дослідження витрат робочого часу.....	167
6.7 Види норм виробітку. Визначення чисельності працівників.....	175
Запитання для самостійного контролю знань.....	178
Перелік тестів для засвоєння матеріалу.....	179
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	182

ВСТУП

Внаслідок зростання ролі інформації, науки, освіти сфера послуг набуває істотного значення в економіці майже всіх країн світу, бо створює численні робочі місця та робить суттєвий внесок до внутрішнього валового продукту держави. Крім цього, значимість послуг визначається й тим, що різні види діяльності що не мають самостійного значення для кінцевих покупців, але по суті є послугами, які споживаються проміжними покупцями, такими як відділи та підрозділи організацій. Однією з таких складових є туристична діяльність, що активно розвивається в Україні.

Туристична діяльність має на меті формування, просування та реалізацію туристичного продукту, організацію подорожей. Суб'єкти такої діяльності надають туристичні послуги, що включають послуги з розміщення, харчування, транспортні послуги, послуги інформаційно-рекламного обслуговування, а також послуги закладів культури, спорту, побуту, розваг і т. ін. Чільне місце серед перелічених послуг займають саме послуги харчування. Найбільш якісно задовольнити цю первинну потребу людини повинні заклади ресторанного господарства.

Процес організації та надання послуг харчування відіграє особливо важливу роль і набуває специфічних рис, що дозволяє вважати ресторанне господарство в курортно-туристичних центрах складником індустрії туризму. Підручник висвітлює особливості організації послуг харчування в туристичній діяльності.

Підручник «Організація послуг харчування» розроблено згідно з вимогами освітньо-кваліфікаційних характеристик та освітньо-професійних програм підготовки бакалаврів за спеціальностями «Туризм» та «Менеджмент організацій і адміністрування», «Готельно-ресторанна справа».

Підручник складається з розділів, кожний з яких забезпечено комплексом питань, що повністю розкривають їхній зміст.

Перший розділ розкриває сутність поняття послуг і визначає їхнє місце в світовій економіці. У другому розділі наведені особливості організації роботи закладів ресторанного господарства та характеристика типів закладів ресторанного господарства, що притаманні туристській діяльності. Розділ третій розкриває основні принципи та особливості організації продовольчого та непродовольчого постачання закладів ресторанного господарства в сучасних умовах. Четвертий розділ присвячено методиці оперативного планування виробництва й складанню технологічної документації в закладах ресторанного господарства. П'ятий розділ розкриває основи організації виробництва кулінарної продукції в заготівельних, доготівельних і спеціалізованих цехах закладів ресторанного господарства різної потужності при готельних і курортних закладах. Розділ шостий присвячено основам раціональної організації праці в ресторанному господарстві взагалі.

При розробці підручника використано матеріал з навчальної та наукової літератури, перелік якої наведено у списку використаних джерел, а також накопичений досвід викладання профільюючих дисциплін на кафедрі туризму і готельного господарства Харківського національного університету міського господарства. Матеріал, викладений у підручнику, стане корисним для студентів інших спеціальностей, фахова діяльність яких в майбутньому може бути пов'язана з ресторанним господарством, а також широкому колу фахівців, котрі цікавляться питаннями організації послуг харчування у сфері туризму.

РОЗДІЛ 1

ПОНЯТТЯ ПОСЛУГ ТА ЇХНЄ МІСЦЕ В СВІТОВІЙ ЕКОНОМІЦІ

1.1 Поняття і сутність послуги

Поняття «послуга» у загальному розумінні вживається в найширшому сенсі – дія, що приносить корисність (допомогу) якому-небудь суб'єктові. Що стосується наукового трактування цієї категорії, то здебільшого різні точки зору відносно поняття «послуга» полягають *в розгляді її або як результат відповідної трудової діяльності, або як саму діяльність, або як поєднання діяльності та результату цієї діяльності*. Існують різні підходи до визначення особливостей послуг як товару, найпоширеніші з них наведено у табл. 1.1.

Таблиця 1.1 – Основні підходи до визначення послуг, що використовуються в сучасній літературі

Підхід	Дефініції
Послуга – це процес, діяльність щодо задоволення певної потреби	Послугою «визнається діяльність, результати якої не мають матеріального вираження, реалізуються і споживаються в процесі здійснення цієї діяльності» (П. А. Мягков)
	«Послуга – це процес, що включає серію (або декілька) невідчутних дій, які за потреби відбуваються при взаємодії між покупцями і обслуговуючим персоналом, фізичними ресурсами, системами підприємства – постачальником послуги. Цей процес спрямований на вирішення проблем покупця послуги» (К. Гренроос)
	«Послуга – вид економічної діяльності, що створює цінність і забезпечує певні переваги для споживачів у конкретному місці та в конкретний час в результаті відчутних або невідчутних дій, спрямованих на здобуття послуги або майна» (К. Лавлок)
Послуга – це результат, який з'являється на стадії кінцевого споживання і обумовлений певною потребою індивіда	«Послуга – це користь, запропонована клієнтові організацією сфери послуг» (Р. Норман)
	Під послугою слід розуміти «будь-який захід або вигоди, які одна сторона може передати іншій і які зазвичай невідчутні та не сприяють до заволодіння чим-небудь. Виробництво послуг у деяких випадках пов'язане з товаром у його матеріальному вигляді» (Ф. Котлер)
Послуга – це поєднання діяльності та результату цієї діяльності	Під послугою розуміється «зміна стану особи або товару, що належить якій-небудь економічній одиниці та відбувається в результаті діяльності іншої економічної одиниці з попередньої згоди першої» (В. Д. Маркова)
	«...будемо мати на увазі під нею [послугою] діяльність, спрямовану на задоволення потреби шляхом надання (виробництва) відповідних цій потребі благ» (Н. Н. Іванов)

В рамках сфери послуг об'єднується широке коло особливих, залежних від специфіки виготовленого продукту, видів господарської діяльності, спрямованих на задоволення особистих потреб населення і потреб виробництва, а також пот-

реб суспільства в цілому за допомогою надання послуг (рис. 1.1). При цьому в якості суб'єктів діяльності у сфері послуг виступають:

- організації, повністю орієнтовані на надання послуг;
- організації, що мають в цілому інше функціональне призначення;
- індивідуальні виробники послуг.

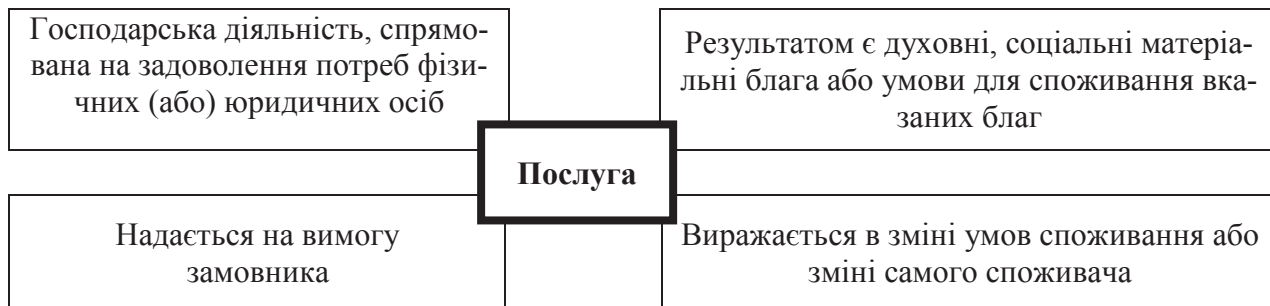


Рис. 1.1 – Своєрідність послуги

Надаючи характеристику функціональному призначенню сфери послуг (рис. 1.2) правомірно виділяти їхні економічні та соціальні функції.

Економічні функції:

1. Обслуговування процесу виробництва як матеріальних, так і нематеріальних послуг шляхом надання послуг підприємствам.
2. Відтворення робочої сили шляхом надання послуг населенню.
3. Створення додаткових матеріальних послуг шляхом виробництва на замовлення або відновлення втрачених споживчих властивостей товарів особистого користування.

Соціальні функції:

1. Задоволення потреб населення в різних видах обслуговування у зв'язку з впливом різних соціальних ризиків, таких як втрата здоров'я, втрата батьків у дитячому віці, загроза безпеці.
2. Зниження витрат і поліпшення умов праці в домашніх господарствах.
3. Організація використання вільного часу.
4. Забезпечення суспільної безпеки і нормального функціонування держави, охорона громадського порядку.



Рис. 1.2 – Функціональне призначення суб'єктів діяльності у сфері послуг

1.2 Чинники, що визначають нову роль послуг

Зміни в структурі виробництва і споживання, що роблять послуги важливим елементом економіки, визначаються низкою чинників (рис.1.3):

- процес гуманізації економічного зростання супроводжується розширенням комплексу послуг, спрямованих на вдосконалення самої людини, її інтелектуальних і фізичних можливостей, задоволення її культурних, духовних і соціальних потреб;

- сильну стимул-реакцію для розвитку низки послуг надала великомасштабна структурно-технологічна перебудова матеріального виробництва в 1980-ті рр. У її ході істотно зросли потреби у високоякісних ділових послугах в промислових компаній, пов'язаних зі всілякими труднощами їхньої реструктуризації і розвитку, – технічними, збутовими, управлінськими і т. ін.;

- серйозно впливають на сферу послуг соціально-демографічні зміни. Зростання частки людей похилого віку, працюючих жінок є потужним поштовхом до формування цілого комплексу нових соціально орієнтованих послуг.

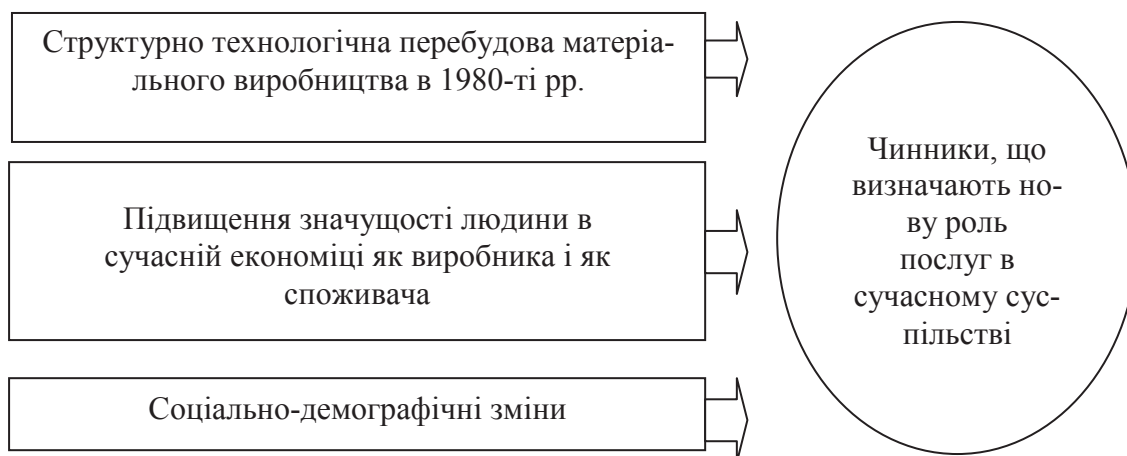


Рис. 1.3 – Основи зростання ролі послуг у сучасному суспільстві

Стрімке зростання ролі сфери послуг у загальній структурі господарства знаменує перехід від індустріальної стадії розвитку суспільства до наступної – постіндустріальної. Зміни структури зайнятості по мірі економічного розвитку країни наведено на рис. 1.4.

Розвиток сфери послуг в Україні, що почався в 1990-ті рр., зумовлений впливом об'єктивних і суб'єктивних чинників, відбувався за кількома основними напрямками, у тому числі:

- поява багатьох видів нових послуг;
- зростаючий інтерес до сфери послуг з боку підприємців, що представляють переважно малий та середній бізнес, – зумовлений інвестиційною привабливістю сфери послуг;
- збільшення частки платних послуг населенню в умовах зниження рівня бюджетного фінансування низки галузей сфери соціального обслуговування;
- посилення конкуренції між організаціями сфери послуг.

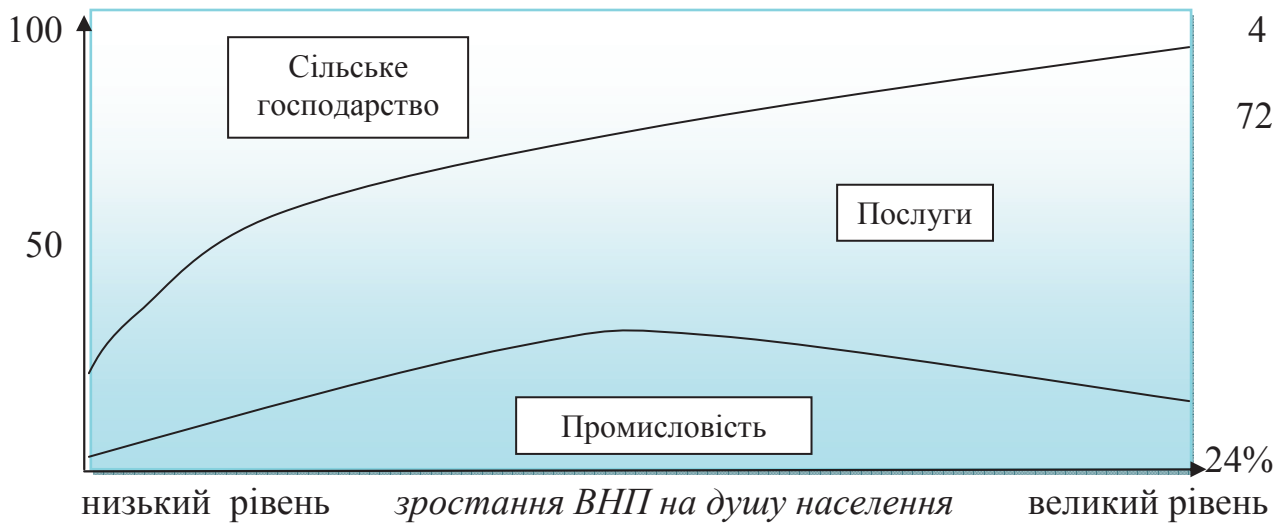


Рис. 1.4 – Зміни структури зайнятості по мірі економічного розвитку країни

Водночас, як вказано вище, за багатьма основними кількісними і якісними показниками, які характеризують рівні розвитку сфери послуг, Україна серйозно поступається провідним зарубіжним країнам. Така ситуація значною мірою є наслідком недооцінки в нашій країні сфери послуг як одного з визначальних секторів економіки. Проте логіка економічного розвитку неминуче веде до експансії індустрії послуг, у тому числі в сферу промислового виробництва і особистого споживання.

1.3 Послуга як специфічний вид товару

Сфера послуг є, поряд зі сферою матеріального виробництва, виробником певного товару. Послуга задовольняє ту або іншу потребу фізичних або юридичних осіб; за наявності попиту послуга може бути продана і куплена, це дає право стверджувати, що послуга – це товар в його класичному розумінні.

Специфіка послуги як товару визначається її п'ятьма основними властивостями (рис. 1.5).

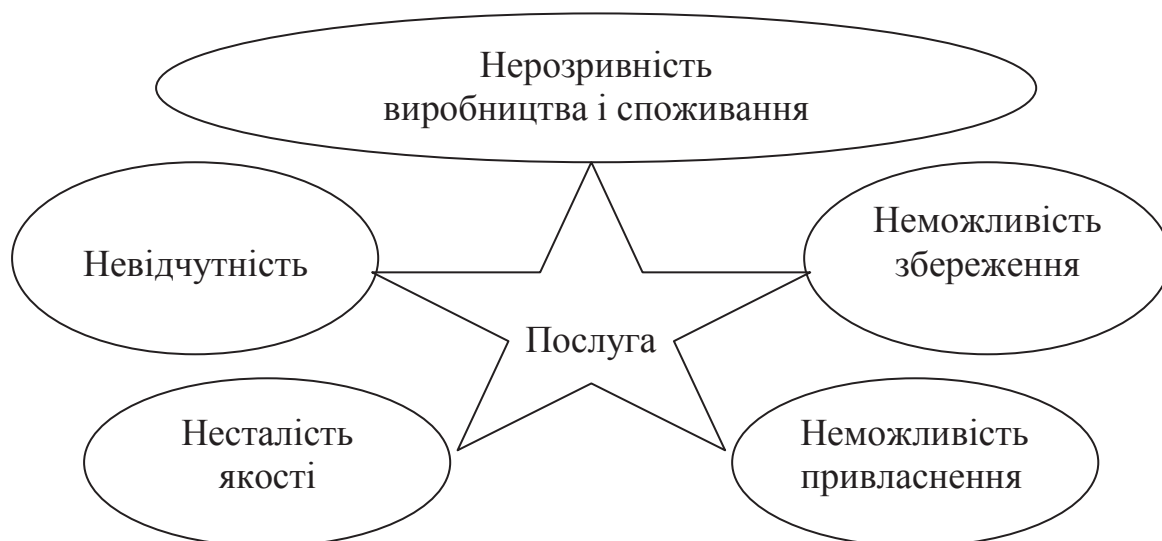


Рис. 1.5 – Властивості послуги як товару

1. Невідчутність. Послугу як спосіб задоволення потреб до її придбання важко продемонструвати, випробувати, описати її привабливість і недоліки, оскільки в матеріальному вигляді вона не існує. Це викликає труднощі до здійснення акту покупки (вживання), оцінки якості послуги споживачем і вимагає від виробника послуги вживання спеціальних методів підвищення довіри до свого товару. В процесі надання послуги вона може мати відчутний характер; на післяпродажній стадії задоволення від придбання (вживання) послуги часто не опосередковується фізичним предметом, як це відбувається зі звичайним речовим товаром. Проте з точки зору впливу на специфіку послуг як товару вирішальне значення має саме відсутність відчутності послуг на допродажній стадії. В цілому, чим більше виражена ця ознака, тим менше послуги схожі на матеріальні товари. Основним напрямом вирішення цієї проблеми стає розробка і використання всіляких прийомів підвищення відчутності послуг.

2. Нерозривність виробництва і споживання послуги. Значна частина послуг характеризується тим, що в них *поєднуються в часі та в просторі процеси виробництва, розподілу і споживання послуги*. Це надає змогу сприймати сам процес виробництва з усіма елементами і оцінювати його споживачем. Отже, від якості його організації і виконання залежить ступінь задоволення споживачів. Тому стає актуальним відокремлення виробничої стадії від стадій розподілу та споживання; використання простору (з точки зору розміщення закладу, що надає послуги, та його зовнішнього оформлення) та часу отримання послуги як свідчення високої якості обслуговування; оптимізація спілкування між клієнтами та обслуговуючим персоналом, а також клієнтів між собою.

3. Несталість якості. *Значна частка послуг надається споживачеві безпосередньо працівником організації або установи сфери послуг.* З цього випливає, що якість послуги (тобто її форми, зміст, інтенсивність, ціна, престижність) значною мірою залежить не лише від стабільних чинників (кваліфікації працівника, його виробничих навиків і тому подібне), але і від багатьох змінних чинників (настрій працівника, характер його взаємин з клієнтом і т. ін.). Несталість якості обумовлена також індивідуальним характером багатьох видів послуг, залежністю необхідної якості послуги від індивідуального попиту конкретного споживача. Це особливо характерно для послуг закладів готельного та ресторанного бізнесу, установ охорони здоров'я, перукарень, салонів мод та інших подібних закладів, що задовольняють індивідуалізовані потреби. Крім того, на якість послуги впливає безліч супутніх обставин (швидкість надання послуги, зручність приміщення, де надається послуга, комплексний характер послуги додаткові види послуг і т. п.). Ці обставини ускладнюють встановлення стандартів якості послуги, хоча саме в цьому напрямі здійснюються основні зусилля для досягнення постійної їхньої якості.

4. Нездатність до зберігання. *Нездатність до зберігання послуги значною мірою обумовлена тим, що неможливо відокремити її виробництво, розподіл і споживання.* На непридатність до збереження послуги впливає також необхідність особистого контакту між виробником послуги і її споживачем. Ця властивість послуги істотним чином впливає на процес її розподілу, вона обмежує можливості використання сезонних та інших коливань попиту в часі, призводить до певного надлишку потужностей організацій сфери послуг, з одного

боку, і створює передумови формування ситуації втраченої вигоди, з другого – в різні періоди часу. Вирішення цієї проблеми можливе через комплекс заходів організаційного (зміна графіка роботи підприємства і режиму праці персоналу; абонементне обслуговування тощо), виробничого (зміна номенклатури послуг, що надаються закладом, оренда потужностей), маркетингового (стимулювання продажу тощо) характеру.

5. Неможливість привласнення. *Споживач послуги зазвичай не стає власником чого-небудь матеріального, відчутного – в цьому полягає своєрідність майнових відносин, що виникають в процесі надання послуги. Тут не відбувається обмін грошей на якийсь матеріальний предмет, лише в деяких випадках відновлюється або збільшується споживча вартість речі (ремонт, реконструкція, модернізація і тому подібне). В процесі надання послуги в більшості випадків не змінюється власник. Знімаючи номер в готелі, споживач фактично здобуває не апартаменти, а право користуватися ними протягом певного часу. Коли він покидає готель чи ресторан, у нього не залишається нічого «речового». При цьому готель продає право користування тим самим номером іншим клієнтам.*

Вказані властивості істотним чином впливають на організацію і результати надання послуг; відповідно виробники послуг знаходять способи зменшення масштабів негативного впливу цих особливостей на реалізацію послуг. Проте треба мати на увазі, що різні послуги володіють вказаними властивостями у різному ступені і в різних поєднаннях. Це є одним з найважливіших чинників диференціації стратегії формування ресурсної бази й інструментарію організації надання послуги на конкретному підприємстві.

1.4 Підходи до класифікації послуг

Треба зазначити, що у сфері послуг діє і безліч інших факторів, які викликають «внутрішньогалузеву» видову різноманітність послуг. Ці фактори суттєво впливають (безпосередньо і опосередковано) на дохідність, на обсяг потрібних інвестицій, на кількісні та якісні параметри матеріально-технічного та кадрового забезпечення, на вимоги територіального розміщення виробництва послуг, вибір каналів розподілу послуг і т. ін. Розробка рекомендацій з обґрунтування управлінських рішень щодо організації сфери послуг повинна враховувати специфіку конкретних послуг. При створенні послуги треба зрозуміти, чим ця послуга буде відрізнятися від конкурентної, від аналогічної послуги або від тієї альтернативної послуги, що також можна було б пропонувати. Детальний опис послуги можна систематизувати на основі класифікаційного аналізу. Значення класифікації послуг полягає в тому, що вона дозволяє відокремити відмінні риси кожного виду послуг, у тому числі конкретної послуги, що визначає специфіку методів управління організаціями, які функціонують у сфері послуг.

Відома велика кількість критеріїв класифікації послуг. Існують різні підходи до класифікації послуг за галузевою ознакою. У міжнародній практиці використовується Класифікатор секторів та підсекторів послуг. Цей класифікатор об'єднує більше 160 видів послуг, які розподілено на 12 секторів наступним чином:

- ділові (включаючи професійні та комп'ютерні) послуги;

- послуги у галузі зв'язку;
- будівельні та пов'язані з ними інженерні послуги;
- дистриб'юторські послуги, включаючи послуги оптової та роздрібною торгівлі;

- послуги в галузі освіти;
- послуги, пов'язані із захистом навколишнього середовища;
- фінансові (страхові та банківські) послуги;
- послуги у галузі охорони здоров'я і соціального забезпечення;
- туризм і послуги, пов'язані з подорожами;
- послуги з організації дозвілля, культурних і спортивних заходів;
- транспортні послуги;
- інші послуги, що не увійшли до переліку (наприклад, побутові).

Кожен сектор послуг, крім того, ділиться на підсектори. Наприклад, сектор «ділові послуги» поділяється на п'ять підсекторів: професійні послуги; комп'ютерні та пов'язані з ними послуги; послуги у сфері дослідження та розробок; послуги, пов'язані з нерухомим майном, послуги з оренди (лізингу) без оператора тощо. Всього класифікатор послуг налічує 155 підсекторів. Однак цю класифікацію не можна вважати вичерпною та досконалою, тому що вона ще не охоплює нові види послуг, що характерні для сучасної української економіки (інформаційно-телекомунікаційні, аудиторські, фрахтові, трастові тощо), а також виробничі послуги і роботи.

Багато економістів ототожнювали поняття сфери послуг та невиробничої сфери. Проте поняття сфери послуг і невиробничої сфери неідентичні. Сфера послуг охоплює низку галузей матеріального виробництва. Водночас не усі галузі невиробничої сфери є складниками сфери послуг. Так, наприклад, установи, чия діяльність пов'язана з матеріально-технічним постачанням, збутом займаються практично тільки обслуговуванням переважно у виробничих галузях. Тому поняття сфери послуг значно ширше, ніж поняття невиробничої сфери.

Залежно від ролі в процесі відтворювання, від характеру задоволення потреби сфери діяльності об'єднуються у групи:

1) сфери, діяльність яких спрямована на задоволення соціально-культурних, духовних, інтелектуальних потреб людини, підтримки її нормальної життєдіяльності (освіта, охорона здоров'я, культура, мистецтво, ресторанний та готельний бізнес тощо);

2) сфери матеріально-побутового обслуговування, житлово-комунальне господарство, побутове обслуговування, пасажирський транспорт, роздрібна торгівля, ресторанний бізнес тощо).

Зрозуміло, такий розподіл є досить умовним, тому що галузі першої групи створюють умови для активної життєдіяльності людини, а галузі другої групи значною мірою впливають на задоволення духовних потреб та здоров'я населення, звільнюючи час для відпочинку та подальшого розвитку особистості.

Правомірність такого розподілу зумовлена ще й специфікою галузей матеріально-побутового обслуговування в порівнянні з галузями соціально-культурної сфери. Це пов'язано з тим, що, по-перше, послуги матеріально-побутового характеру «виробляються» галузями як матеріального виробництва,

так і комплексом сфер, які цілком належать до сфери послуг. По-друге, галузі матеріально-побутового обслуговування населення переважно платні. Група соціально-культурних галузей розвивається і нині переважно за рахунок громадських фондів споживання, утворюючи матеріальну основу реалізації основних соціально-економічних прав громадян України.

Таким чином, сфера послуг включає галузі, які обслуговують особисті потреби людей, задовольняє широке коло матеріальних і духовних потреб людини, як наслідок необхідних для всебічного розвитку особистості, відтворення робочої сили.

Отже, під сферою послуг розуміється група галузей матеріального і нематеріального виробництва, що забезпечують особисте споживання матеріальних і духовних послуг. І невід'ємним структурним елементом цієї сфери є заклади ресторанного господарства.

В умовах сучасного господарювання головною метою розвитку сфери ресторанного бізнесу має стати заміна існуючої моделі економічного зростання «за будь-яку ціну» соціально орієнтованою моделлю стійкого розвитку, в якій пріоритетним напрямком стає якість життя людини (добробут людини і благополуччя природи). Основний орієнтир сьогодення має бути спрямований на зміни структури всіх сфер діяльності та в решті-решт – національного капіталу (перш за все, людського), всебічне сприяння розвитку внутрішнього ринку і захисту національного виробника, мінімізацію екологічних втрат при суспільному виробництві й оптимальне зниження вагомих витрат різноманітних видів ресурсів на одиницю ВВП, дотримання науково обґрунтованих параметрів розвитку соціально-економічної сфери, перевищення яких може призвести до незворотних змін у навколишньому середовищі чи неефективного використання природних ресурсів.

Перехід України до сталого розвитку вимагає відповідного розвитку всіх її регіонів. При цьому першочерговим завданням регіональної політики є забезпечення збалансованого розвитку регіонів і мегаполісів як єдиного державного організму на основі збереження структурних біорегіональних особливостей, природно-ресурсного потенціалу, господарсько-екологічного стану та геополітичної ролі. Дуже важливо в сучасних умовах формування ринку спиратися на природно-історичні особливості регіонів, які необхідно зберегти, зміцнити і примножити. Таке стає можливим за умов збереження, інтенсивного розвитку і нарощування людського капіталу, що вимагає від робітників кожної галузі здоров'я, знань, умінь, навичок поряд з духовними і культурними цінностями. Структурна перебудова повинна мати чіткий галузевий характер і вимагає радикальних змін у пропорціях товарного виробництва.

Всі розвинені країни повоєнного періоду минулого століття зазнали структурної перебудови, яка мала чіткий галузевий характер з радикальними змінами пропорцій товарного виробництва з визначеним динамізмом розподілу та продуктивності суспільної праці. Це передбачає, що в подальшому динаміка зростання обсягу промислового виробництва в розвинених країнах буде невисокою. Внаслідок такого явища виступає інтенсифікація праці за рахунок зменшення кількості зайнятих у галузях з високою механізацією та автоматизацією

виробництвах. Вже сьогодні в економіці розвинених країн світу домінує сектор послуг, на який припадає 70–75% ВВП. У майбутньому сфера послуг залишиться тим сектором економіки, чисельність зайнятих у якому буде постійно збільшуватися за рахунок зниження її частки у виробничій інфраструктурі.

Аналіз сфери послуг в Україні свідчить про недостатній її розвиток. Результати діяльності підприємств цього сектора розглядаються без врахування показників діяльності підприємств ресторанного господарства, які відіграють важливу роль у підвищенні ефективності економіки країни в цілому.

1.5 Послуги закладів ресторанного господарства

ГОСТ 30523-97 [11] визнано міждержавним стандартом на послуги ресторанного господарства для членів СНД, який розповсюджується на заклади ресторанного господарства усіх форм власності, а також громадян-підприємців, які працюють у сфері ресторанного господарства.

В стандарті використовують терміни:

Послуга ресторанного господарства – результат діяльності підприємств і громадян-підприємців щодо задоволення потреб споживача в харчуванні та дозвіллі.

Процес обслуговування – сукупність операцій, які робить виконавець при безпосередньому контакті зі споживачем послуг під час реалізації кулінарної продукції і організації дозвілля.

Умови обслуговування – сукупність факторів, які діють на споживача в процесі отримання послуги.

Якість обслуговування – сукупність характеристик послуги, які визначають її здатність задовольнити установлені або пропоновані вимоги споживача.

Безпечність послуги – комплекс властивостей послуги (процесу), при яких вона під впливом внутрішніх і зовнішніх небезпечних факторів впливає на споживача. Вони не повинні загрожувати його життю або здоров'ю, майну.

Охорона навколишнього середовища – захист навколишнього середовища від несприятливого впливу властивостей послуги, продукції.

Екологічні послуги – комплекс властивостей послуги, при котрих здійснюється вплив на навколишнє середовище, не піддаючи його ризику.

Послуги, які надають споживачам у закладах ресторанного господарства різних типів і класів поділяються на:

1) послуги ресторанного господарства:

- послуги харчування ресторану;
- послуги харчування бару;
- послуги харчування кафе;
- послуги харчування їдальні;
- послуги харчування закускової;

2) послуги з виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів:

- виготовлення кулінарної продукції і кондитерських виробів на замовлення споживачів, у тому числі складних у виконанні та з додатковим оформленням в закладах ресторанного господарства;

- виготовлення страв з сировини замовника в закладі;
- послуги кухаря, кондитера з виготовлення страв, кулінарних і кондитерських виробів удома;

3) послуги з організації споживання і обслуговування:

- організація і обслуговування торжеств, сімейних обідів і ритуальних заходів;
- організація харчування і обслуговування учасників конференцій, семінарів, нарад, культурно-масових заходів у зонах відпочинку і т. д.;
- послуги офіціанта (бармена) з обслуговування удома;
- доставка кулінарної продукції і кондитерських виробів на замовлення споживачів, у тому числі в банкетному виконанні;
- доставка кулінарної продукції, кондитерських виробів і обслуговування споживачів на робочих місцях і удома;
- доставка кулінарної продукції і кондитерських виробів на замовлення і обслуговування споживачів у пасажирському транспорті (у тому числі в купе, каюті, салоні літака);
- доставка кулінарної продукції і кондитерських виробів на замовлення і обслуговування в номерах готелів;
- бронювання місць у залі закладу ресторанного господарства;
- продаж талонів і абонементів на обслуговування скомплектованими раціонами;

4) послуги з реалізації кулінарної продукції включають:

- реалізацію кулінарної продукції і кондитерських виробів через магазини і відділи кулінарії;
- реалізацію кулінарної продукції за межами закладу;
- відпускання обідів додому;
- комплектацію наборів кулінарної продукції в дорогу, у тому числі туристам для самостійного приготування кулінарної продукції (дрібнороздрібну та розносну мережу);

5) послуги з організації дозвілля:

- організація музичного обслуговування;
- організація проведення концертів, програм-вар'єте і відеопрограм;
- надання газет, журналів, настільних ігор, ігрових автоматів, більярдних столів;

6) інформаційно-консультаційні послуги:

- консультації фахівців з виготовлення, оформлення кулінарної продукції і кондитерських виробів і сервірування столу;
- консультації дієтсестри з питань використання кулінарної продукції при різних видах захворювань (в дієтичних відділеннях і їдальнях);
- організація навчання з кулінарної майстерності;

7) інші послуги:

- прокат столової білизни, посуду, приборів, інвентарю;
- продаж фірмових значків, квітів, сувенірів;
- надання парфумерії, обладнання для чищення взуття тощо;

- дрібний ремонт і чищення одягу;
- упаковка страв і виробів, що залишилися після обслуговування споживачів;
- упаковка кулінарних виробів, придбаних в закладі;
- надання споживачам телефонного і факсимільного зв'язку в закладі;
- гарантоване зберігання особистих речей (верхнього одягу), сумок і цінностей споживача;
- виклик таксі за замовленням споживача;
- паркування індивідуального автотранспорту споживачів на організованій стоянці біля закладу.

Перелік послуг, що надаються закладами ресторанного господарства, може бути розширений залежно від його типу, класу і специфіки обслуговуваного контингенту споживачів. Але незалежно від цього усі послуги повинні відповідати наступним вимогам:

- меті призначення;
- точності та своєчасності надання;
- безпеки й екологічності;
- ергономічності та комфортності;
- естетичності;
- культури обслуговування;
- соціальної адресності;
- інформативності.

Найбільш детальні відомості про послуги закладів ресторанного господарства надано у ГОСТ 30523-97 [11].

1.6 Формування концепції послуги

Концепція послуги – це сукупність переваг, матеріальних і нематеріальних, явних та неявних, які отримує клієнт у процесі та результаті споживання послуги.

Концепція послуги має відображати ті зиски і переваги, які створюють цінність послуги для вибраного цільового сегмента споживачів. Формування зазначених переваг і зисків відбувається шляхом комбінування матеріальних і нематеріальних, внутрішніх (які формуються в процесі виробництва послуги) і зовнішніх (що формуються, як правило, на стадії збуту) ознак послуги. Одним з підходів для управління цим процесом є використання відомих моделей: по-перше, *моделі багаторівневого представлення продукту* (рис.1.7), що відображають виробничі аспекти забезпечення якості, по-друге, *моделі поведінки споживачів*, що враховують напрямки сприйняття послуги на стадії збуту.

Будь-який товар, що є багаторівневою системою, включає:

- **родовий продукт** – «ядро» продукту. Родовий продукт можна визначати ще і як фундаментальну корисність, яка передбачає багатоваріантність її задоволення;

- **очікуваний продукт** представляє його реальне втілення з мінімальними варіаціями характеристик. Він включає те, що неодмінно супроводжує родовий

продукт, включаючи ціни, строки та інші умови поставки, зовнішній вигляд персоналу і приміщень і т. п. Стосовно послуги мова йде про спрощену форму надання фундаментальної корисності;

▪ **розширений продукт** включає сервісні послуги, а також те, що може відрізнити цей продукт від його ринкових аналогів щодо сервісних переваг, пов'язаних з його придбанням і споживанням. За ступенем звикання клієнтів до таких переваг вони перестають розглядати цей продукт як додатковий, і він стає частиною очікуваного продукту. Треба зазначити, що формування розширеного продукту як частини послуг організацій сфери послуг може мати як економічний, так і соціальний аспекти;

▪ **потенційний продукт** складається з усього, що потенційно досяжне і може бути реалізоване в перспективі, тобто додаткові послуги є досить різноманітними.

Виходячи з рис. 1.7. можна визначити, що послуги «зовнішнього кола», утворюючи додаткові зручності для споживачів, не пов'язані безпосередньо з основною (профільною) послугою та комплексом сервісних послуг, що збільшують її споживчу вартість.

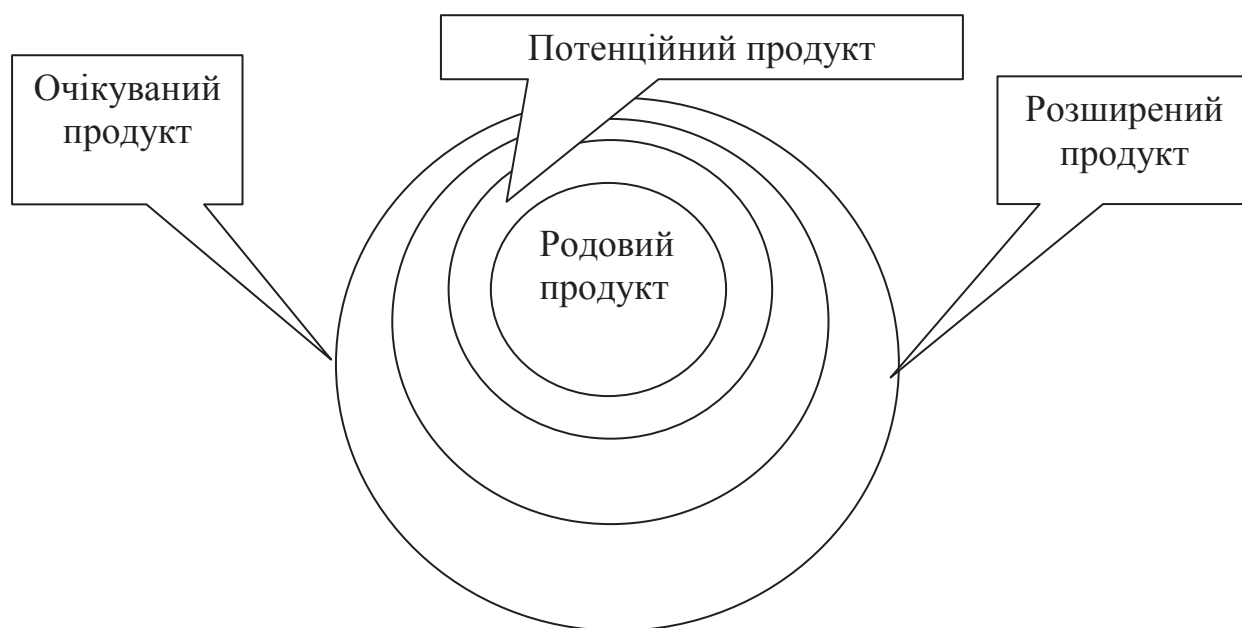


Рис. 1.7 – Модель багаторівневого представлення продукту

Споживач приходять не за ними, їх він може отримати і в іншому місці. Таким чином, додаткові послуги є особливим видом сервісних послуг. Провести чітку межу між додатковими і власне сервісними послугами буває досить складно, хоча завжди необхідно, тому що саме сервісним послугам необхідно приділяти увагу в першу чергу. В якості критерію можна використовувати місце (місця) надання послуг. Якщо послугу можна придбати в будь-якому іншому місці незалежно від споживання основної послуги, то ця послуга повинна розглядатися в цій організації як додаткова. Наприклад, якщо магазинчик при музеї торгує просто художніми альбомами або путівниками по місту, або навіть альбомами з репродукціями цього музею, але які можна купити і у будь-якому ін-

шому місці. А якщо він торгує виключно товарами з символікою музею, котрі ніде в іншому місці купити не можна, – це сервісна послуга, невід'ємна частина послуги цього музею, яка підвищує цінність (у тому числі престижність) приміщення самого музею.

Вся сукупність послуг (основні, сервісні та додаткові), що надаються конкретною організацією, складає їхній комплекс. Він включає кілька типів послуг, тобто груп послуг, тісно пов'язаних між собою якимось чином: або за їхньою аналогічною дією і використанням одними й тими ж споживачами, або з тим, що вони здійснюються одними і тими ж каналами.

Комплексність надаваних послуг є досить сильним маркетинговим ходом, оскільки в цьому випадку одна, зазвичай більш «розкручена», послуга стає «ракетносієм» для інших. Слід підкреслити, що мова в цьому випадку йде про комплексність як основних, так і сервісних і додаткових послуг. Але цінність послуги полягає не тільки в задоволенні певної фундаментальної потреби способом, який забезпечує шукані вигоди та переваги для обраного цільового сегмента споживачів, але і *особливості методів її реалізації та форм просування*.

Широко відома модель поведінки споживачів, розроблена Ф. Котлером, відповідно до якої в якості спонукальних факторів поведінки споживачів виступають товар, ціна на нього, методи розповсюдження і стимулювання (рис. 1.8). Інакше кажучи, крім товару з його внутрішніми характеристиками, вигоди можуть бути представлені зовнішніми ознаками послуги. Механізм впливу ціни на відчуття вигоди має два аспекти. Перший пов'язаний з тим, що висока ціна психологічно налаштовує до вищої оцінки реальних відчуттів. Другий – з тим, що висока ціна дисциплінує споживачів, обмежує доступність послуг основній масі споживачів, створює передумови підтримки статусу окремих груп споживачів.

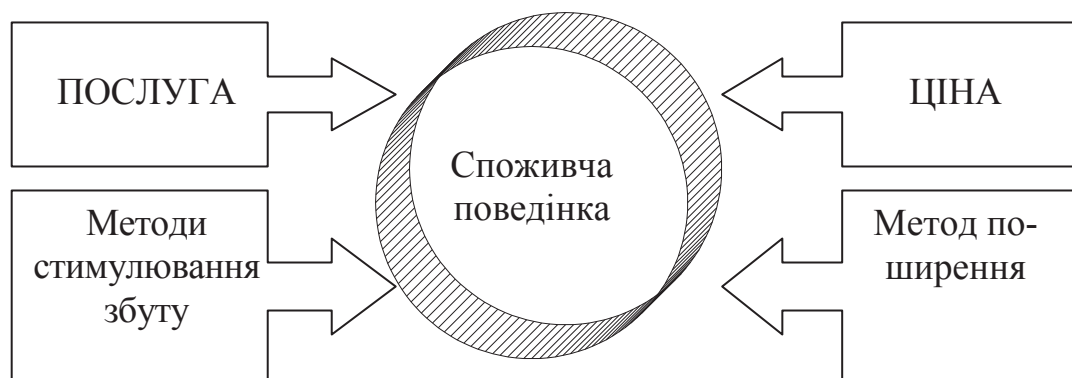


Рис. 1.8 – Модель споживчої поведінки

На сучасному етапі першочергового значення в оцінці товарів набуває репутація торгової марки (бренда), при цьому чим відоміша торгова марка, тим більше вона впливає на оцінювальний процес.

У зв'язку з цим відбувається перехід конкуренції з розряду «товарної» в «брендову». У сфері послуг цей процес хоча і запізнюється, але поступово також набуває поширення.

Закриті організаційні форми надання благ (за запрошеннями, за членськими

картками і т. п.), які можна назвати «клубними», дозволяють, напевно, найбільш помітно створювати дистанцію для споживачів послуг, бо організаційно, а не опосередковано (через економічні фактори) «відсікають» небажаного клієнта. Це свого роду послуга для споживачів, які бажають зберегти (звучити) коло «обраних».

Численні та різноманітні методи стимулювання збуту є досить ефективним способом «спотворення» (позитивного і негативного) реальної споживчої корисності послуг. Взаємодія внутрішніх і зовнішніх характеристик товару може набувати досить химерний, неоднозначний характер.

1.7 Місце послуг у світовій економіці

Система економічних відносин як сукупність взаємопов'язаних елементів та упорядкованих зв'язків, що забезпечують її стабільність та цілісність, має власну структуру, яка сьогодні перебудовується. Структурна перебудова має чіткий галузевий характер та полягає в радикальній зміні пропорцій товарного виробництва. Матеріальною основою структури є фізичне поєднання капіталу з провідними галузями, виробництвом, технологіями, територіями.

Сучасну стадію розвитку економіки іноді визначають як **«економіку послуг»**: *послуги стають важливим результатом праці великого і все зростаючого числа працівників, а вжиток послуг – переважаючим способом задоволення потреб людини.* Це пов'язано, в першу чергу, зі серйозними змінами в галузевій структурі господарства і виявляється в наступних основних ознаках:

- спостерігається випереджаюче зростання темпів виробництва послуг в порівнянні з матеріальним виробництвом;
- збільшується абсолютне число та частка робітників, що зайняті у сфері послуг;
- у світовій торгівлі відбувається постійне зростання обсягу та збільшення темпів експортно-імпортних операцій у сфері послуг;
- зростає інтенсивність міграційних потоків робітничої сили у сфері послуг.

Темпи виробництва послуг. Переважання сервісних галузей у світі почалося в середині 50-х років минулого століття. Найбільшого розвитку сервісні галузі набули у той період у США, коли кількість працівників сфери послуг перевищила кількість зайнятих у матеріальному виробництві.

Сьогодні виробництво послуг є домінуючою або важливою частиною сучасного господарства. У світовому ВВП в докризовий період послуги в середньому склали 65%. При цьому до 2008 р. частка послуг у ВВП збільшилася приблизно на 6% і в розвинених країнах (США, Великобританія, Німеччина, Японія й ін.) складала від 70% до 79%. У Росії частка послуг у ВВП за даними офіційної статистики вперше перевищила частку товарів у 1994 р., а в 2004 р. склала 54,8% для порівняння – 32% в 1989 р. В Україні частка послуг у ВВП у 2008 р. склала тільки 23,18%. Галузева структура економіки України за видами економічної діяльності наведена у табл. 1.2 та на рис. 1.9.

Зайнятість у сфері послуг. В цей же період спостерігається неухильне зростання числа зайнятих у галузях сфери послуг. У середньому показник чисельності зайнятих в названих галузях у розвинених країнах знаходиться на рі-

вні 70% від загальної чисельності працівників.

Країни СНД тоді значно відставали від провідних країн, і частка зайнятих в галузях послуг складала в межах 34,5–58,4% від загальної чисельності зайнятих в економіці.

Зростання доходів населення призводить до якісних змін у структурі споживчої поведінки, яка означає перевищення темпів зростання попиту на послуги над темпами зростання попиту на промислові товари. Наприклад, частка витрат на послуги в сумі споживчих витрат населення США в докризовий період складала від 51 до 59%, Франції – від 38 до 47%, Великобританії – від 39 до 48%, Японії – від 51 до 58%. В Україні, хоча і відбувається зростання частки послуг у сукупних витратах населення, проте дотепер вона не досягла аналогічного показника в економічно розвинених країнах. Протягом 2006–2010 рр. цей показник змінювався від 32,3% до 35,1%.

Таблиця 1.2 – Галузева структура економіки України за видами економічної діяльності

Показники	Роки					
	2008		2009		2010	
	Млн грн.	%	Млн грн.	%	Млн грн.	%
Валовий внутрішній продукт (у ринкових цінах)	2196052		2072549		2447849	
Валовий внутрішній продукт (в основних цінах), у тому числі:	2072172	100	1955685	100	2319746	100
сільське господарство	156072	7,53	157867	8,07	189669	8,18
промисловість	920854	44,44	792473	40,52	1009282	43,51
будівництво	117362	5,66	77631	3,97	98212	4,23
надання послуг	520513	25,12	547046	27,97	621668	26,80
інші види економічної діяльності	357371	17,25	380668	19,46	400915	17,28

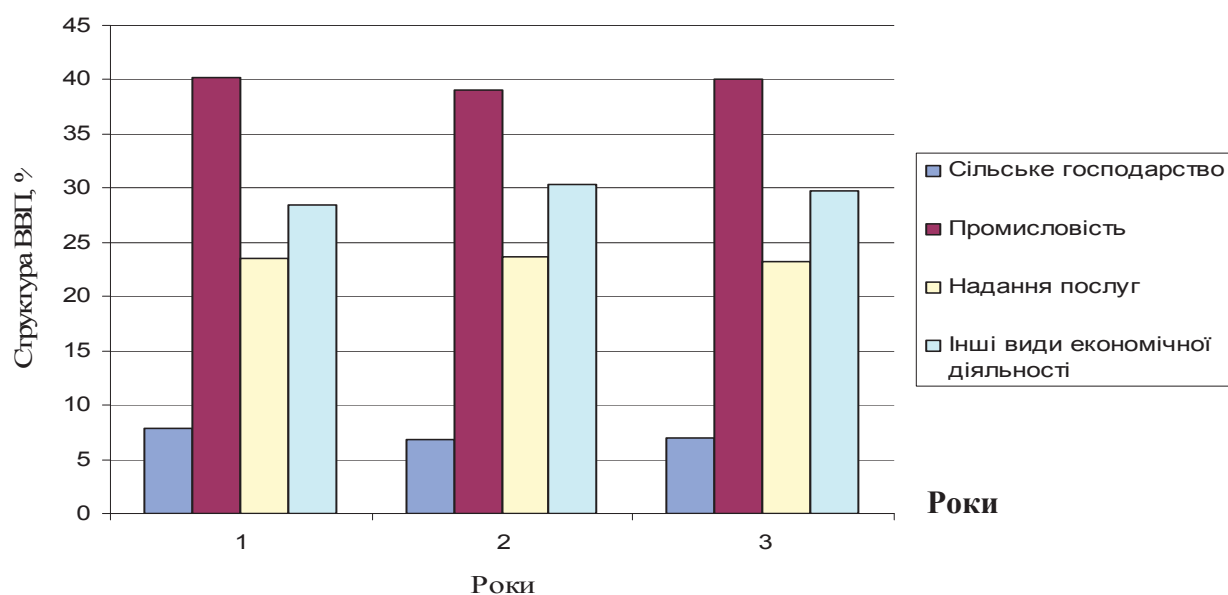


Рис. 1.9 – Галузева структура економіки України в докризовий період

У ці ж роки спостерігається збільшення обсягу експортно-імпортних операцій у сфері послуг на світовому ринку. Так, наприклад, у 2008 р. експорт пос-

луг склав 11741,3 млн дол. США, а в 2009 р. знизився на 18% (9598,3 млн дол. США), а вже в 2010 р. експорт послуг в Україні складав 11759,4 млн дол. США, що більше майже на 23% ніж попереднього року.

В свою чергу обсяги імпорту послуг до України мають тенденцію спаду. Так, в 2008 р. імпорт послуг складав майже 6468 млн дол. США, а до 2010 р. цей показник знизився до 5447,7 млн дол. США, тобто на 16% (табл. 1.3).

Таблиця 1.3 – Динаміка експорту й імпорту товарів і послуг України, млн дол. США

Напрями	Роки					Темп приросту	
	2006	2007	2008	2009	2010	2010/2006 рр.	2010/2009 рр.
<i>Торгівля товарами</i>							
Експорт	38368,0	49296,1	66954,4	39695,7	51405,2	133,98	129,5
Імпорт	45038,6	60618,0	85535,3	45433,1	60742,2	134,87	133,7
<i>Торгівля послугами</i>							
Експорт	7505,5	9038,9	11741,3	9598,3	11759,4	156,68	122,5
Імпорт	3719,4	4980,6	6468,0	5173,5	5447,7	146,47	105,3

Перші три місця в міжнародній торгівлі послугами займали США, Японія і ФРН. Як важливі експортери послуг виступають також Великобританія, Франція, Італія.

У сучасній економіці помітні істотні зміни в секторній структурі торгівлі послугами. Два-три десятиліття тому провідне місце в ній займали транспортні послуги, потім стали зростати показники доходу від інвестицій. В період з 2005 до 2010 р. частка транспорту у вартості експорту послуг поступово зменшилася з 73% до 66,7%, частка послуг приватним особам та послуг в галузі культури та відпочинку помітно не змінилися – з 0,25% до 0,23% відповідно, а питома вага інших послуг збільшилася з 26,7% до 33%. Серед інших послуг значно збільшився обсяг інформаційних і комп'ютерних послуг, різні види консалтингу, фінансові послуги, інжиніринг, маркетинг, реклама, освітні послуги.

Міграція робочої сили у сфері послуг. Міжнародний обмін послугами інтенсивно зростає за рахунок іноземних виробників послуг – фізичних осіб, що приїжджають у пошуках роботи в інші країни, а також зарубіжних споживачів послуг сфери освіти, охорони здоров'я, туризму та ін. У багатьох державах іноземна робоча сила складає значну частину трудових ресурсів. Частка іноземних працівників у загальній чисельності зайнятих досягла в 2003 р. в Австралії 25%, Канаді та Новій Зеландії – 20%, Швейцарії – 19%, США – 15%, Німеччині і Греції – 10%, в країнах Персидської затоки – 67–90%, у тому числі в галузях сфери послуг – 65–80%. Слід враховувати, що за оцінками експертів у цій сфері зосереджено до 2/3 кваліфікованих фахівців, що мають професійну освіту. В Україні частка фахівців з післясередньою освітою, зайнятих в народному господарстві, в цілому в докризовий період складала близько 50%, а в галузях сфери послуг ця частка досягла більше 50%, при цьому кожен третій працівник сфери послуг мав закінчену вищу професійну освіту.

Нові виробники витісняють на ринках «старожилів», поставляючи широкий набір конкурентоспроможних послуг, у тому числі наукомістких, використовуючи практику аутсорсингу і спираючись на серйозні переваги у витратах при належному рівні якості та технологій. Використання переваг послуг якісних і низької вартості, пропонувані кваліфікованими працівниками, для деяких провідних компаній світу зменшує витрати на 60%. Традиційні постачальники фахівців – Індія, Китай, Філіппіни і деякі країни Карибського басейну, – скориставшись такою можливістю, стали провідними гравцями в аутсорсингу бізнес-процесів. Фахівці цих країн пропонують такі послуги, як розробка і використання програмного забезпечення, управління фінансами і бухгалтерією. Згідно з експертними оцінками витрати на глобальний аутсорсинг в 2003 р., що складала 320 млрд дол., в 2008 р. зросли майже в три рази і досягли 827 млрд, у тому числі обіг послуг у сфері інформаційно-комунікаційних технологій зріс з 10 майже до 300 млрд дол.

1.8 Інновації у сфері послуг

За умов жорсткої конкуренції на ринках послуг головною запорукою конкурентоспроможності, підтримки і поліпшення фінансового становища організації стає її інноваційність. Її розуміють як здатність на основі наявних власних технологій і комерційних ноу-хау у сферах збуту і постачання постійно опановувати випуск і продавати нові, що відповідають попиту послуги, а також опановувати нові технологічні процеси, які спираються на пропозицію доступних і дешевих ресурсів. Перше дозволяє вигравати продуктову конкуренцію, друге – без втрат прибутку брати участь у цінній конкуренції.

Законодавчо поняття «інновація» було вперше закріплене Постановою Уряду України від 04.07.2002 р. № 40-IV «Закон України про інноваційну діяльність». У цьому документі надано наступне визначення інновації: «**Інновація** (нововведення) – знову створені (ті, що вже використовуються) та (або) удосконалені конкурентоспроможні технології, продукція або послуги, а також організаційно-технічні рішення виробничого, комерційного або іншого характеру, що значно покращують структуру та якість виробництва і (або) соціальної сфери. Аналізуючи різні визначення інновації зробимо висновок, що інновації означають *зміни*.

Одним з основоположників поняття «інновація» є І. Шумпетер, який трактував його як зміну з метою впровадження та використання нових видів споживчих товарів, нових виробничих і транспортних засобів, ринків і форм організації у промисловості.

Визначення поняття інновації, яку запропонував І. Шумпетер, дотримуються більшість теоретиків і практиків у галузі управління. Саме воно береться за основу і при розробці нормативно-правової бази, концепцій, програм, інших стратегічних документів з інноваційної діяльності. Сьогодні сучасним підходом є розгляд технологічного процесу не тільки в контексті виробництва, а й споживання. Споживання теж має технологію, яка відбивається в сукупності й структурі видів споживчої діяльності (просторово-організована, продуктово-

орієнтована, діяльнісно-орієнтована).

Виходячи з вищесказаного можна виділити основні критерії інноваційності:

1. *Науково-технічна або соціально-культурна новизна.*

2. *Практичне втілення*, тобто використання, наприклад, у виробничій (промисловості, сільському господарстві, сфери охорони здоров'я, освіти, ресторанному та готельному господарстві або інших галузях) або споживчій діяльності. Власне нова *ідея*, як би досконало вона не була описана, формалізована і представлена графічно і вербально, – це ще *не інновація*, якщо ця ідея *не втілена в досліджуваних на практиці продуктах, послугах чи процесах*. Тільки реалізовані у новій продукції (послуги) або процесах нові ідеї називаються інноваціями.

Оскільки нова ідея втілена у реальних об'єктах чи процесах, вона виявляється орієнтованою на задоволення практичних потреб людей.

3. *Комерційна реалізованість*. В умовах ринкової економії такий невід'ємний критерій інновації, як практичне втілення нової ідеї, виявляється тісно пов'язаним з критерієм її комерційної реалізованості шляхом появи на ринку нової (інноваційної) продукції або послуг. Комерційна реалізованість означає, що нововведення сприйняте ринком, тобто користується попитом, що, у свою чергу, характеризує здатність задовольнити попит споживачів. Оскільки в соціальній сфері багато інновацій реалізуються за межами комерційних відносин, то тут першочергового значення набуває *здатність до соціальної реалізації*, котра пов'язана з політичним, психологічним і етноконфесіональним аспектами прийняття нововведення.

1.9 Види інновацій

Оскільки в основі інновацій лежать зміни, як базову ознаку класифікації інновацій правомірно використовувати *об'єкт змін*. Відповідно до цього можна виділити наступні види інновацій (рис.1.9):

1. **Продуктові** інновації полягають у розробці та впровадженні нових продуктів (послуг).

2. **Технологічні** інновації, що реалізуються шляхом змін у технології виробництва продукції (надання послуги).

3. **Організаційні** інновації, які є новими формами здійснення процесу задоволення потреб.

4. **Соціальні** інновації-нововведення, результатом яких є зміна форми залучення різних соціальних груп населення до процесу споживання та (або) виробництва продукту (послуги). Соціальні інновації створюють нові види соціальної поведінки, ефективніше використовують соціальні чи людські можливості, по-новому поєднують між собою явища, що виникають у суспільстві. При цьому соціальні інновації у сфері послуг, з одного боку, *змінюють* форми залучення різних соціальних груп населення в процес споживання або виробництва продукту (послуги), з другого – *використовують* в якості основи нові тенденції та явища в соціальній поведінці (споживчій і виробничій).

Соціальна інновація в більшості випадків є результатом комплексу продуктових, технологічних та організаційних інновацій.

Управління у сфері послуг і як дисципліна, і як практика здебільшого ґрунтується на визнанні та свідомому застосуванні соціальних інновацій. Успіх у бізнесі в сфері послуг завжди пов'язаний з необхідністю визначити і мобілізувати людські здібності виконавців послуг та споживачів або шляхом створення нових ролей чи нових зв'язків у їхній взаємодії, або досліджуючи можливості та виробничий потенціал споживача, або винаходячи нові шляхи найму персоналу та нові підходи підтримки їхніх знань і навичок і т. п. Як бачимо, інновація є відносним поняттям. Сьогодні вже запропонована систематизація основних напрямків інноваційної діяльності та процесів за масштабами їхніх змін і, як наслідок, поява нових продуктів і процесів.

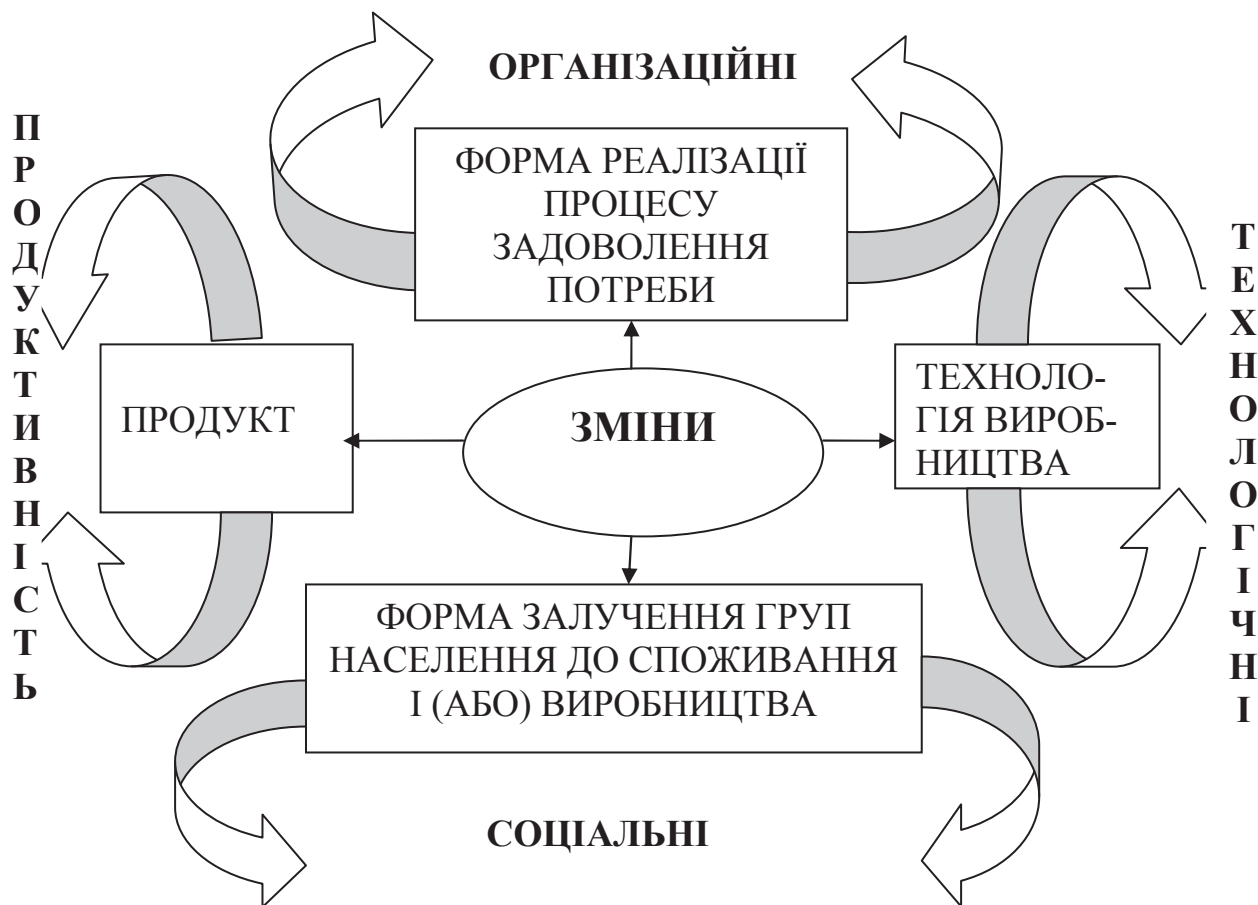


Рис. 1.9 – Види інновацій за об'єктами змін

1. Значні нововведення. Це послуги, «нові в усьому світі», ринки яких ще точно не визначені та не мають розмірів. Такі інновації мають великий ступінь невизначеності та ризику з точки зору просування на ринок.

2. Нові види діяльності. Нові послуги, традиційні для одних соціальних груп, які створюють можливість залучати до форми споживчої діяльності інші соціально-споживчі групи населення (інші ринкові сегменти).

3. Опанування нової додаткової послуги для вже існуючого ринку послуг (на тому ж сегменті ринку). *Це нова послуга для вже існуючих споживачів, яка раніше цією організацією сфери послуг не надавалася.*

4. Розширення номенклатури пропонованих послуг. Додавання до існуючої лінії обслуговування послуг, що збільшують *поточну пропозицію* – це

розширення номенклатури послуг (наприклад, нові форми надання специфічних професійних послуг у закладах ресторанного господарства).

5. Поліпшення продукту. Поліпшення продукту складається зі зміни певних характеристик послуг, для того *щоб забезпечити* споживачам *кращу якість* або для *збільшення цінності послуги* (співвідношення ціна / якість). Перше реалізується у формі швидшого обслуговування або за допомогою додаткових властивостей, що покращують «зовнішній вигляд» послуги, сприяють зручності користування, забезпечують однорідність соціального складу споживачів. Другий напрямок часто пов'язаний з включенням до пакета звичайних послуг додаткової безкоштовної послуги. Наприклад, безкоштовна іграшка для дітей споживачів, що замовили обслуговування дня народження дитини в закладі ресторанного господарства, або облаштування у шлюзі ресторанного туалету столика для сповивання немовлят з комплектом кремів, присипок тощо.

6. Зміна стилю послуги. Ця категорія включає оновлення будівлі або приміщення, нову уніформу співробітників, новий логотип або слоган фірми і т. п. Цей тип нововведень, на перший погляд, скромний, однак у сфері послуг він є доволі значимим і може бути віднесений до інновацій. У результаті подібних змін формується новий імідж послуги і її виробника, її нові якісні характеристики.

Інноваційна діяльність організацій сфери послуг – діяльність, що спрямована на використання та комерціалізацію результатів наукових досліджень та розробок, що обумовлюють випуск на ринок нових конкурентоспроможних товарів і послуг.

Таким чином, *інноваційна діяльність* є не поодиноким актом впровадження будь-якого нововведення, а цілеспрямованою системою заходів, процесом.

Терміни «інновація» та «інноваційний процес» близькі, але неоднозначні. *Інноваційний процес пов'язаний зі створенням, освоєнням і поширенням інновацій.*

Створенню інновацій сприяє низка чинників, що діють як з боку виробництва, так і з боку споживання (ринку), відповідно їх умовно можна розділити на дві групи:

- *внутрішні* чинники – ті, що створюють базу, основу для інновацій, діють з боку виробництва послуг;
- *зовнішні* чинники – ті, що відкривають можливості для інновацій, діють з боку ринку послуг (рис. 1.10).

До внутрішніх факторів інновацій належать:

1. *Соціальні інновації* у виробництві послуг, такі як:

- *залучення і концентрація раніше недостатньо використаних людських ресурсів.* Аналогічно тому, як здійснюється пошук і «корисне завантаження» недовикористаних потужностей виробництва послуг (приміщення готелю, які не використовуються, зайві потужності (автотрек, технопарк)), необхідно шукати існуючі додаткові можливості використання «енергії» людини – учасника процесу надання послуги. Внаслідок цього стає можливою розробка системи надання послуг, в межах якої забезпечується надання цілого спектра послуг зі значно меншими витратами, ніж раніше. Названий напрямок соціальних інновацій нині найбільш яскраво проявляється за наступними ознаками:

- зростання участі клієнта у виробництві послуг. Найбільш очевидними

прикладом є різні форми самообслуговування;

- визначення нових рольових настанов для працівників, тобто наділення працівників новими функціями, формування почуття відповідальності;

▪ *забезпечення нових видів зв'язків*, що акумулюють ресурси (матеріальні та нематеріальні) різних суб'єктів діяльності на основі взаємних інтересів.

У цьому процесі задіяні державні (муніципальні) органи влади, що реалізують ті чи інші соціальні програми; недержавні (комерційні та некомерційні) організації сфери послуг і населення. Крім того, різні групи споживачів можуть бути виконавцями (поряд з персоналом фірми або без нього) послуг один для одного на основі взаємних інтересів у одній галузі або одному виді діяльності.

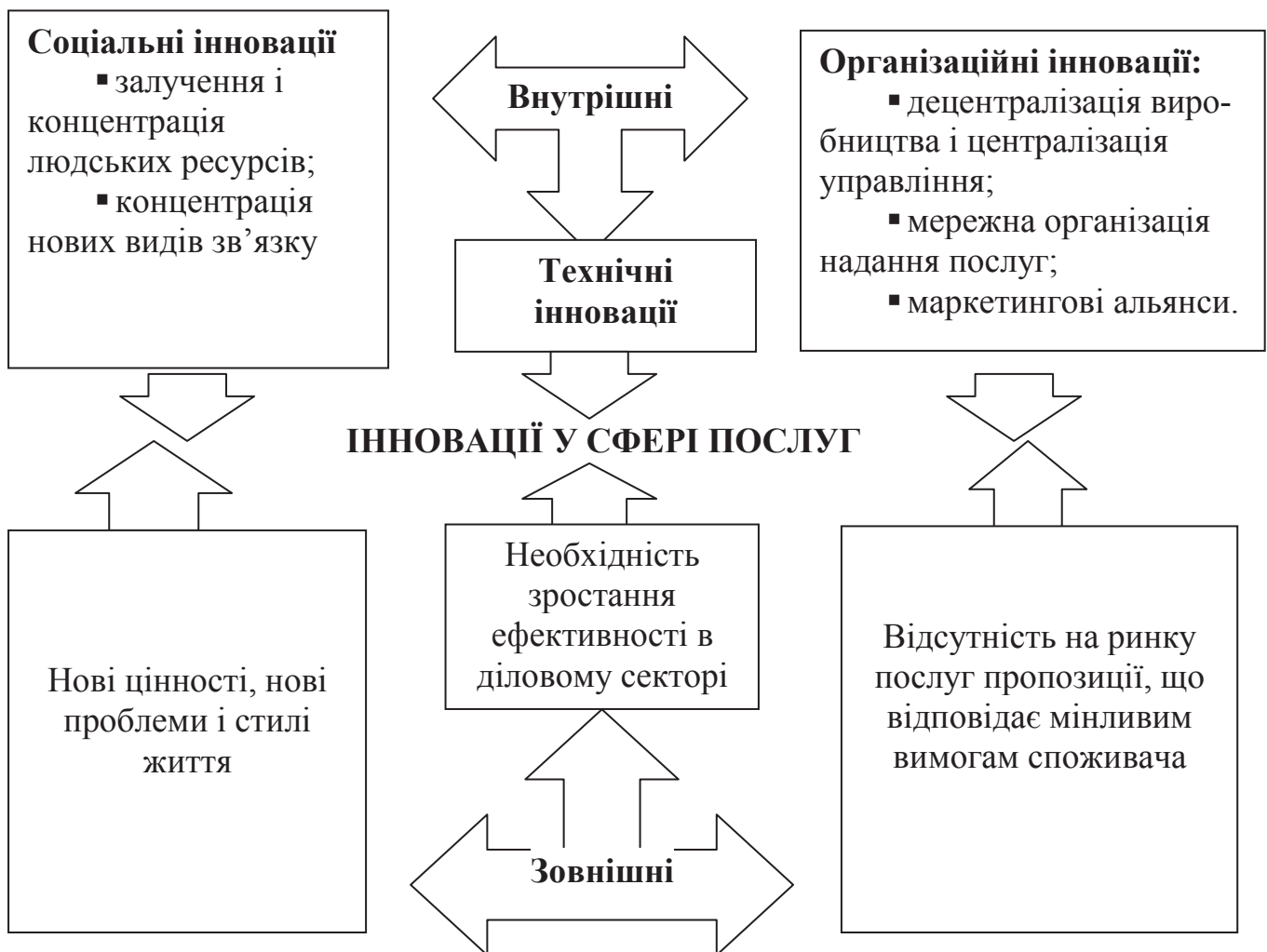


Рис. 1.10 – Фактори, що сприяють створенню інновацій у сфері послуг

2. *Технічні інновації*. Численні інноваційні послуги вторинні відносно технічних нововведень. Цей факт ілюструють мобільний зв'язок, інтернет-послуги, дистанційна освіта.

3. *Організаційні інновації*, спрямовані на підвищення ефективності виробництва та споживання послуг. Вони можуть застосовуватися в наступних формах:

▪ децентралізації виробництва і централізації управління, які забезпечують підвищення ефективності виробництва послуг за рахунок зниження витрат на менеджмент при одночасному підвищенні його якості;

▪ мережної організації надання послуг. Підвищення ефективності виробництва послуг у цьому випадку зумовлено двома важливими моментами. З одного боку, є ефект масштабу, викликаний безпосередньо організацією мереж, як у випадку з компанією «McDonald's». З іншого боку, виникають ситуації, коли збільшується частина вартості, що припадає на кожного члена мережі, кожного разу при її збільшенні (як у випадку бронювання місць у готелях, де додавання кожного нового готелю надає іншим можливість збереження клієнтів усередині мережі);

▪ угод особливого роду – *маркетингових альянсів організацій*, що працюють на одному цільовому сегменті ринку та забезпечують за рахунок взаємного доповнення послуг і (або) проведення спільних маркетингових заходів залучення й утримання споживача.

До зовнішніх факторів, що створюють можливості для інновацій, можна віднести:

1. *Нові цінності, нові проблеми та стилі життя*. Послуги, пов'язані з подорожами, розвагами та освітою, є кращими прикладами. Виникнення нових проблем, пов'язаних, наприклад, зі зростанням злочинності, відкривають можливості охоронним компаніям.

2. *Необхідність зростання ефективності в діловому секторі*. Коли компанії оцінюють можливий прибуток від інвестицій і наявних обмежених ресурсів, вони часто вирішують відокремити всі види діяльності, які не стосуються їхнього основного бізнесу. Це сприяє залученню значної кількості послуг на основі субконтрактів (аутсорсинг).

3. Відсутність на ринку послуг пропозиції, що відповідають мінливим вимогам споживачів і підприємств, які не формують нові потреби шляхом інноваційної діяльності. Особливо це характерно для нових послуг, які з'являються на ринку як альтернатива послугам державних установ, що відрізняються значною інерційністю.

Запитання для самостійного контролю знань

1. Чому все більше потреб людини задовольняються за допомогою послуг?

2. Які потреби особисто ви задовольняєте за допомогою послуг?

3. Чому сфера послуг в Україні не набула такого широкого розвитку, як в багатьох зарубіжних країнах?

4. Чому сьогодні торгівля послугами на міжнародних ринках поступається торгівлі товарами?

5. Як впливає міграція робочої сили на розвиток сфери послуг? Виділіть позитивні та негативні наслідки цього процесу.

6. Чим, на ваш погляд, обумовлено різноманіття трактувань терміна «послуга»?

7. Як охарактеризувати поняття послуги з точки зору процесу діяльності та з точки зору результату діяльності? Дайте відповідь на прикладі будь-якої послуги.

8. На прикладі двох-трьох послуг покажіть, як одна і та сама послуга виробляється різними суб'єктами діяльності сфери послуг.

9. Наведіть приклади послуг, які підтверджують кожен з її визначених властивостей. Подумайте, як в кожному з наведених вами прикладів можна

зменшити негативний вплив окремих властивостей послуги на споживчий попит і на прибутковість послуги.

10. Чи обов'язково послуга повинна одночасно володіти всіма властивостями або можливі різні їхні комбінації? Наведіть приклади.

11. Чому послуги стають усе більш значимим засобом задоволення потреб людини, незважаючи на те, що вони не призводять до володіння матеріальними цінностями?

12. Як особливості послуги впливають на вартість у різних секторах і галузях послуг? З чим це пов'язано? Наведіть приклади.

13. Яку практичну користь може принести класифікація послуг?

14. Чому в сучасній практиці управління використовуються різні класифікатори, що описують сферу послуг?

15. Які сучасні тенденції розвитку економічних відносин визначають необхідність гармонізації існуючих класифікаторів послуг?

16. Які матеріальні товари здатні замінити послуги в реалізації названої фундаментальної користі?

17. Покажіть на реальних прикладах відносний (у часі) характер розширеного продукту.

18. У чому відмінності в оцінюванні якості послуг з боку споживача та виробника?

19. На яких напрямках виробник послуг повинен концентрувати управлінські зусилля з метою задоволення потреб споживача?

20. Які особливості характерні для сегментації у сфері послуг?

21. Які критерії вибору цільового ринку в сфері послуг?

22. У чому сенс позиціювання товару і які особливості позиціювання у сфері послуг?

23. Які існують стратегії охоплення ринку і як вони пов'язані з визначенням меж цільового ринку?

24. Що означає концепція послуги?

25. Чим очікуваний продукт відрізняється від розширеного продукту?

26. Спробуйте дати оцінку якості послуги чартерних польотів з позиції:

- клієнтів, що вилітають з родиною, з дітьми у відпустку;
- клієнтів, що здійснюють ділові поїздки;
- молодих туристів.

Перелік тестів для засвоєння матеріалу

1. Результати безпосередньої взаємодії постачальника (виконавця) і споживача та внутрішньої діяльності виконавця щодо задоволення потреб споживача – це:

- а) процес;
- б) послуга;
- в) стадія;
- г) постачання.

2. Діяльність постачальника (виконавця), яка необхідна для забезпечення послуги, – це:

- а) сертифікація послуг;
- б) стандартизація послуг;
- в) надання послуг;
- г) конкурентоспроможність послуг.

3. Діяльність постачальника (виконавця) при безпосередньому контакті зі споживачем послуги – це:

- а) організація;
- б) обслуговування;
- в) фінансування;
- г) акредитація.

4. Період часу, протягом якого споживач взаємодіє з постачальником (виконавцем) послуги, – це:

- а) час обслуговування;
- б) час роботи;
- в) час перерви;
- г) час виконання.

5. Стандарт, що встановлює вимоги, яким повинна задовольняти послуга, щоб забезпечувати відповідність її призначення, – це:

- а) наказ на послугу;
- б) стандарт на послугу;
- в) технічні умови на послугу;
- г) інструкція на послугу.

6. Діяльність щодо підтвердження відповідності послуг вимогам, встановленим у стандартах, – це:

- а) сертифікація послуг;
- б) стандартизація послуг;
- в) виконання послуг;
- г) планування послуг.

7. Сукупність характеристик послуги, які визначають її здатність задовольняти встановлені чи припущені потреби споживача, – це :

- а) сертифікація послуг;
- б) якість послуг;
- в) умови послуг;
- г) безпека послуг.

8. Сукупність характеристик процесу і умов обслуговування, які забезпечують задоволення встановлених чи припущених потреб споживача, – це:

- а) ділова інформація;
- б) засоби зв'язку;
- в) вільна конкуренція;
- г) якість обслуговування.

9. Об'єктивна особливість послуги (обслуговування), яка виявляється при її наданні та споживанні, – це:

- а) просування послуг;

- б) властивість послуги (обслуговування);
- в) організація надання послуг;
- г) технологія надання послуг.

10. Кількісна характеристика одного чи декількох властивостей послуги (обслуговування), які є складовими її (його) якості, – це:

- а) страховий поліс;
- б) франшиза;
- в) неустойка;
- г) показник якості послуги (обслуговування).

11. Відносна характеристика якості послуги (обслуговування), яка заснована на порівнянні фактичних значень показників її (його) якості з нормативними значеннями цих показників, – це:

- а) рівень якості послуги (обслуговування);
- б) інформаційний продукт;
- в) венчурний (ризиковий) бізнес;
- г) вільна конкуренція.

12. Сукупність операцій, які включають проведення вимірів, випробувань, оцінки одної чи декількох характеристик послуги (обслуговування) у порівнянні з отриманими результатами із встановленими вимогами – це:

- а) експертиза;
- б) екаунтинг;
- в) контроль якості послуг (обслуговування);
- г) експертне оцінювання послуг.

РОЗДІЛ 2

ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ТА ТИПИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

2.1 Заклади ресторанного господарства як соціально-економічна відкрита система

Сучасні умови господарської діяльності закладів ресторанного господарства впливають на напрямок розвитку галузі. Більшість закладів ресторанного господарства змінили свою форму власності. Сьогодні найбільшою популярністю користуються невеличкі заклади і ті, що можуть запропонувати найбільш потрібні послуги, здатні задовольнити будь-який попит.

Заклад ресторанного господарства – організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність: виробляє і (або) доготовляє, продає і організовує споживання продукції власного виробництва і закуплених товарів, може організувати дозвілля споживачів.

Ресторанне господарство – вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надання послуг для задоволення потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього.

Сьогодні подальшого розвитку потребують такі заклади, що обслуговують визначні контингенти. Саме вони зазнали найбільших збитків у період переходу до ринкових умов господарювання.

Особливість діяльності закладів ресторанного господарства полягає в тому, що процеси виробництва, реалізації та організації споживання пов'язані між собою і, як правило, співпадають загалом. Ці процеси стосуються основних функцій, що виконують заклади ресторанного господарства. Це призводить до необхідності утворювати в них як виробничі цехи, так і спеціально обладнані торговельні приміщення.

Специфічна особливість організації роботи закладів ресторанного господарства полягає в тому, що попит на його продукцію змінюється протягом дня, тижня, місяця, кварталу, сезону; термін зберігання готової кулінарної продукції обмежений, попит у містах і селищах залежить від літнього, демографічного складу, релігійних і національних особливостей населення тощо.

Специфіка роботи закладів ресторанного господарства вимагає в сучасних умовах кооперування заготівельних та доготівельних закладів ресторанного господарства, організації централізованого виробництва напівфабрикатів різного ґатунку і комплексного постачання їх в їдальні, кафе, бари і т. ін. Доготівельні заклади ресторанного господарства можуть значно покращити якість кулінарних виробів, збільшити їхній випуск, знизити їхню вартість, якщо будуть мати змогу об'єднуватися із заготівельними закладами та підприємствами харчової промисловості, оптовими постачальниками, торговельними фірмами тощо.

2.2 Основні ознаки класифікації закладів ресторанного господарства

Заклади ресторанного господарства класифікуються залежно від характеру виробництва, асортименту продукції, що випускається, обсягу і видів послуг, що надаються.

За характером виробництва заклади ресторанного господарства підрозділяються на заготівельні, доготівельні та заклади з повним циклом виробництва.

До групи *заготівельних* входять заклади, що виготовляють напівфабрикати і готову продукцію для постачання ними інших підприємств: фабрики-заготівельні, комбінати напівфабрикатів, спеціалізовані заготівельні цехи, спеціалізовані кулінарні та кондитерські цехи.

До *доготівельних* належать заклади, що виготовляють продукцію з напівфабрикатів, одержаних від заготівельних закладів ресторанного господарства і підприємств харчової промисловості. До них входять їдальні-доготівельні, їдальні-роздавальні, вагони-ресторани та ін.

Заклади з повним циклом виробництва здійснюють обробку сировини, випускають напівфабрикати і готову продукцію, а потім самі реалізують її. До таких закладів відносять крупні заклади ресторанного господарства – комбінати харчування, ресторани, а також всі заклади, що працюють на сировині.

За асортиментом продукції, що випускається, заклади ресторанного господарства діляться на універсальні та спеціалізовані. *Універсальні* випускають різноманітні страви з багатьох видів сировини. *Спеціалізовані* здійснюють виробництво і реалізацію продукції з певного виду сировини – кафе-молочні, кафе-кондитерські; рибні їдальні, ресторани; здійснюють виробництво однорідної продукції – ресторани, кафе з національною кухнею, дієтичні їдальні. *Вузькоспеціалізовані* – випускають продукцію вузького асортименту – шашличні, пельменні, вареничні, чебуречні і т.д.

Залежно від сукупності окремих ознак, що характеризують якість і обсяг послуг, що надаються, рівень і якість обслуговування, ресторани та бари діляться на класи: люкс, вищий і перший.

Ресторан – заклад ресторанного господарства з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закуплених товарів з високим рівнем обслуговування і комфорту в поєднанні з організацією відпочинку і дозвілля.

Відповідно до рекомендацій додатка до листа Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 09.09.98 № 15-03/29-577а до класів закладів ресторанного господарства типу ресторан висувається низка вимог.

Класність ресторанів передбачає наявність певних ознак. Ресторани класу «люкс» мають забезпечувати споживачам максимальний рівень комфорту, вирізнятися унікальним архітектурно-планувальним рішенням та високим рівнем матеріально-технічного оснащення. При оформленні приміщень для відвідувачів використовувати вишукані декоративні елементи, виготовлені за індивідуальним замовленням, які створюють єдність стилю.

Обов'язкова наявність світлової вивіски з оригінальними елементами оформлення.

Склад приміщень для відвідувачів: вестибюль / хол, гардероб, зал, банке-

тний зал, окремі kabіни/kabінети, окремі жіночі та чоловічі туалетні кімнати, кімнати для миття рук, кімнати для паління.

Передбачається наявність естради й танцювального майданчика, виступи оркестру, інструментального або вокально-інструментального ансамблю, солістів з використанням високоякісної стереофонічної радіоапаратури.

Система кондиціонування повітря – з автоматичною підтримкою оптимальних параметрів температури та вологості.

Освітлення – загальне для всього залу, можливе і окремо для кожного столу (декоративні свічники, лампи, бра та ін.).

Меблі створюють підвищений комфорт та відповідають інтер'єру закладу: у холі та вестибюлі – м'які дивани, банкетки, журнальні столики; в обідньому залі – столи з м'яким покриттям, м'які крісла, стільці, серванти для офіціантів.

Столовий посуд і прибори виготовляються за індивідуальним замовленням або підбираються з урахуванням особливостей кухні та форм обслуговування.

Використовують високоякісний порцеляновий посуд з художньою обробкою, кришталевий скляний посуд чи художньо оформлений з видувного скла з монограмою або емблемою підприємства, при подаванні національних та фірмових страв, виробів та напоїв дозволяється використання майолікового та дерев'яного посуду. Металевий посуд і столові прибори повинні бути з мельхіору, нейзильберу або нержавіючої сталі.

Столову білизну (ляльні скатертини, білі чи одноколірні серветки, білі ручки для офіціантів) виготовляють за індивідуальним замовленням або підбирають відповідно до загального задуму сервірування та особливостей інтер'єру залу. На кожному предметі столової білизни відображають монограму або назву ресторану, або його емблему. Замінюють скатертини свіжими безпосередньо перед обслуговуванням кожної групи споживачів, а в разі забруднення – в процесі обслуговування.

Обов'язковою умовою є дотримання стильової єдності сервірування столів у кожній залі підприємства протягом усього робочого дня.

Рекламу оформлюють різноманітними декоративними матеріалами, світловими та оптичними ефектами, фотографіями, які надають інформацію про особливості ресторану (специфіка кухні, комплекс послуг, що надаються).

Меню та прейскурант друкуються типографським способом українською, та не менш як двома іноземними мовами. Обкладинка меню має бути зі шкірозамінника, картону або крейдованого паперу, на ній – емблема підприємства, яка повинна відповідати тематичній спрямованості ресторану.

Штат підприємства комплектують працівниками високої кваліфікації, які мають спеціальну освіту, на основних технологічних процесах рекомендовано працювати майстрам-кухарям, майстрам-кондитерам.

Обслуговують споживачів метрдотелі, бармени та офіціанти, які досконало володіють правилами та технікою обслуговування. Вони повинні знати особливості технології приготування, оформлення та подачі національних фірмових та замовлених страв, страв іноземних кухонь, особливості обслуговування прийомів, банкетів, торжеств, а також окремих контингентів споживачів, знати і додержуватися правил міжнародного етикету, надавати споживачам інформа-

цію про реалізовану кулінарну продукцію, товари та послуги. У ресторанах, де обслуговують іноземних громадян, персонал має володіти декількома іноземними мовами в обсягах, необхідних для виконання своїх обов'язків. Офіціанти мають знати правила експлуатації контрольно-касових апаратів, порядок оформлення рахунків та розрахунки по них зі споживачами, в тому числі з іноземною валютою та кредитними картками.

Обслуговуючий персонал має бути одягнений у формений одяг і взуття єдиного зразка. Формений одяг швейцара, гардеробника, метрдотеля, офіціанта та бармена повинен забезпечувати стильову єдність ресторану. При вході у ресторан відвідувачів зустрічає швейцар.

Асортимент складається зі страв, виробів та напоїв усіх груп кулінарної продукції, переважно фірмових, а також національної української кухні та кухонь народів світу.

Приймають замовлення на приготування кулінарної продукції, якої немає в меню, при наявності необхідної сировини, а також на приготування страв безпосередньо у присутності споживачів, які їх замовили.

Крім продукції власного виробництва, реалізують широкий асортимент фруктів, ягід, кондитерських виробів власного та промислового виробництва, (винно-горілчаних, тютюнових виробів, фруктових і мінеральних вод та інші товари.

Надають додаткові послуги споживачам, а саме: придбання фірмових значків, квітів, сувенірів, преси; настільні ігри, ігрові автомати, більярд, термінова чищення плям, взуття, дрібний ремонт одягу, пакування виробів, придбаних в закладі, послуги зв'язку, виклик таксі, паркування власних автомобілів на організовану біля ресторану стоянку та інші.

Рівень вимог до ресторану класу «вищий» відповідає класу «люкс» за винятком тих, що при оформленні, замість вишуканих, використовують оригінальні декоративні елементи високої художньої якості.

Система кондиціонування повітря повинна працювати ефективно, забезпечувати умови комфорту для споживачів, але необов'язково з автоматичною підтримкою режимів. Пред'являються також вимоги до вишуканості меблів та інтер'єру приміщень.

Використовують порцеляновий посуд, посуд з кришталю та видувного скла, металевий посуд і столові прибори із нержавіючої сталі (для банкетів і прийомів – прибори з мельхіору та нейзільберу).

Штат підприємства комплектують працівниками високої кваліфікації, котрі мають спеціальну освіту, а також майстрами-кухарями, майстрами-кондитерами.

Асортимент страв, виробів і напоїв складається з усіх груп кулінарної продукції, включаючи фірмові. У ресторанах з вузькою спеціалізацією (національні, рибні, пивні тощо) в меню мають бути оригінальні фірмові страви, вироби, напої. В цьому випадку асортимент їх може бути звуженим, без зниження вимог до високого рівня їхнього приготування та оформлення.

Надають додаткові послуги споживачам з придбання квітів, сувенірів, дрібного ремонту, чищення одягу і взуття, послуги зв'язку, виклик таксі тощо.

Ресторани класу «перший» повинні забезпечувати споживачам високий рівень комфорту, при оформленні приміщень для відвідувачів використовувати декоративні елементи. Вивіска має бути світлова з елементами декоративного оформлення. Склад приміщень для відвідувачів: вестибюль, гардероб, зал, банкетний зал, чоловічі та жіночі туалети з приміщенням для миття рук.

Меблі мають бути підібрані згідно з інтер'єром підприємства, основні види це столи, стільці, крісла ресторанні, банкетки, серванти для офіціантів та ін.

В ресторанах цього класу рекомендується використовувати порцеляновий, фаянсовий та сортовий скляний, металевий посуд та столові прибори із нержавіючої сталі.

Столова білизна – біла або одноколірна (ручники – білі), замість скатертин допускається сервірування столів індивідуальною серветкою або національним рушником; скатертини, серветки, рушники замінюють по мірі їхнього забруднення.

Обов'язковою умовою є дотримання стильової єдності сервірування столів у кожному залі підприємства.

Музичне обслуговування передбачає використання стереофонічної радіоапаратури або виступ вокально-інструментального ансамблю.

Рекламу слід оформлювати різноманітними декоративно-оздоблювальними матеріалами.

Меню та прейскурант друкують українською мовою, обкладинку для меню роблять з картону або цупкого паперу з художнім оформленням.

Штат ресторану комплектують кваліфікованими спеціалістами. Метрдотелі, офіціанти, кухарі повинні мати спеціальну освіту, очолює виробництво фахівець не нижче 5–6 розряду. Обслуговують споживачів офіціанти.

Асортимент складається із замовлених та фірмових страв, виробів та напоїв складного приготування. Пропонується широкий асортимент борошняних і кондитерських виробів, фруктів, вино-горілчаних, тютюнових виробів, фруктових і мінеральних вод, кондитерських виробів власного та промислового виробництва.

Споживачам надаються додаткові послуги з придбання сувенірів, відпуску страв та придбаних товарів додому.

До класів закладів ресторанного господарства типу «бар» висувається низка вимог. Класність барів передбачає наявність певних ознак, а саме:

Бар – заклад ресторанного господарства, в якому алкогольні, безалкогольні, змішані напої та страви до них і покупні товари продають через барну стійку.

Бари розрізняють:

- за асортиментом і способом приготування продукції, що реалізується, – винний, пивний, соковий, молочний, кавовий, коктейль-бар, гриль-бар тощо;
- за специфікою обслуговування споживачів – відеобар, вар'єте-бар, диско-бар та ін.

Їх розміщують переважно у приміщеннях готелів, ресторанів, кафе, вони можуть бути і самостійними підприємствами. Бари, організовані у складі ресторанів і кафе, мають, крім залу, також допоміжне приміщення для бармена. У

барах, які є самостійними підприємствами громадського харчування, додатково виділяються виробничі приміщення для виготовлення холодних закусок та інших страв і напоїв.

До барів класу «люкс», «вищий» висувається низка вимог.

Рівень вимог до архітектурно-планувальних рішень, їхніх інтер'єрів, оснащення устаткуванням, меблями, посудом, столовими приборами, білизною, кваліфікації персоналу, перелік додаткових послуг аналогічний як і для ресторанів класу «люкс», «вищий». Склад приміщень передбачає наявність вестибюлю, гардероба, торговельного залу, чоловічих і жіночих туалетів з приміщеннями для миття рук. У барах класу «люкс» обов'язкова наявність курильної кімнати.

Обслуговування відвідувачів у барах здійснюється барменом (за барною стійкою), офіціантами (за столами).

Меню та преїскуранти барів включають різноманітні, переважно фірмові страви, закуски, коктейлі, пунші, гроги та інші змішані напої, кондитерські вироби власного і промислового виробництва, широкий вибір марочних, вітчизняних та імпортованих вин, коньяків, шампанського, лікерів, соків, фруктових та мінеральних вод, фруктів, тютюнових виробів, купованих товарів тощо.

Бармени й офіціанти повинні мати спеціальну професійну підготовку, володіти іноземними мовами в обсягах, необхідних для виконання своїх обов'язків. Бармени повинні знати і вміти кваліфіковано приготувати різні алкогольні та безалкогольні коктейлі, фліппи, коblers, пунші, глінтвейни тощо.

Для барів класу «перший» рівень вимог до архітектурно-планувальних рішень, їхніх інтер'єрів, оснащення устаткуванням, посудом, столовими приборами, білизною, кваліфікації персоналу, переліку додаткових послуг аналогічний, як і для ресторанів класу «перший». Склад торговельних приміщень для барів цього класу має складатися з вестибюлю, гардеробу, залу, чоловічого і жіночого туалетів з приміщенням для миття рук.

Меблі для барів цього класу – стандартні, полегшених конструкцій, допускаються столи з гігієнічним поліефірним покриттям.

Обслуговування відвідувачів здійснюється також барменом (за барною стійкою), офіціантами за столами, у невеличких барах – барменом-офіціантом у залі та за барною стійкою.

Меню барів першого класу включає різноманітний асортимент страв і напоїв, коктейлів, десертів, включаючи фірмові, а також закуски, кулінарну продукцію нескладного виготовлення залежно від спеціалізації, широкий асортимент кондитерських виробів промислового виробництва, фруктів, соків, винногорілчаних, тютюнових виробів, фруктових і мінеральних вод.

Обслуговуючий персонал одягнутий у формений одяг та взуття.

Музичне обслуговування передбачає використання музичних автоматів, звуко-, відеовідтворюючої апаратури тощо.

Залежно від часу функціонування заклади ресторанного господарства можуть бути постійно діючими і сезонними. *Сезонні* діють не весь рік, а у весняно-літній період. У місцях відпочинку відкривається велика кількість таких закладів. *Стационарні* працюють весь рік незалежно від сезону, але у весняно-літній період можуть збільшувати число місць просто неба.

Залежно від місця функціонування заклади ресторанного господарства можуть бути стаціонарними, що розташовуються у окремій будівлі чи у будівлях різного призначення (адміністративні будівлі, кінотеатри, спортивні споруди тощо), і пересувними – вагони-ресторани, автоїдальні, автокафе і т.п.

Залежно від контингенту, що обслуговується, заклади ресторанного господарства поділяються на загальнодоступні (обслуговують мешканців та гостей міста) і заклади ресторанного господарства (працюють при виробничих підприємствах, установах і навчальних закладах – робочі, шкільні, студентські, дитячі та ін.). Сьогодні перелік закладів ресторанного господарства значно розширився і включає не тільки такі типи, як їдальня, буфет, магазин чи відділ кулінарії.

2.3 Основні типи закладів ресторанного господарства готельних, курортних і туристських комплексів

Згідно із ДСТУ 4281:2004 заклади ресторанного господарства поділяються на типи та класи.

Тип закладу ресторанного господарства – це сукупність загальних ознак виробничо-торговельної діяльності закладу.

Клас закладу ресторанного господарства – це сукупність відмінних ознак закладу ресторанного господарства певного типу, яка визначає рівень вимог до продукції власного виробництва й закуплених товарів, умов їхнього споживання, організації обслуговування та дозвілля споживачів.

Згідно з класифікацією сьогодні у закладах ресторанного господарства функціонують наступні типи – це повносервісний заклад, заклад швидкого обслуговування, майданчик харчування, клуб, загальнодоступний заклад, закритий заклад, ресторан, ресторан-бар, кафе, кав'ярня, кафе-бар, кафе-пекарня, чайний салон, кафетерій, закусочна, шинок, бар, нічний клуб, пивна зала, їдальня, буфет, фабрика-заготівельна, фабрика-кухня, домашня кухня, ресторан за спеціальними замовленнями (*catering*).

Повну характеристика кожного типу закладу ресторанного господарства наведено у ДСТУ 4281:2004 [12].

До закладів ресторанного господарства, що здійснюють продаж їжі, напоїв, призначених для споживання на місці з показом розважальних вистав або без них належать: ресторан, ресторан-бар, кафе, кав'ярня, кафе-бар, кафе-пекарня, чайний салон, кафетерій, закусочна (шинок).

До закладів ресторанного господарства, що здійснюють продаж напоїв і страв до них зазвичай призначених для споживання на місці, з показом розважальних вистав або без них належать: бар, нічний клуб, пивна зала.

До закладів ресторанного господарства, що здійснюють продаж їжі, напоїв для споживачів, об'єднаних за професійними ознаками належать їдальні та буфети.

До закладів ресторанного господарства, що здійснюють постачання їжі, виготовленої для споживання в інших місцях належать фабрика-заготівельна, фабрика-кухня, домашня кухня, ресторан за спеціальними замовленнями (*catering*).

Ресторани, бари, кафе поєднують виробництво, реалізацію та організацію

споживання продукції з організацією відпочинку та розваг споживачів готельних, курортних і туристських комплексів.

2.4 Загальна, виробничо-торговельна, управлінська структури закладів ресторанного господарства готельних, курортних і туристських комплексів

Діяльність закладів ресторанного господарства готельних, курортних і туристських комплексів складається з прийому сировини, виготовлення напівфабрикатів; технологічної обробки продуктів; оформлення і подавання страв споживачам.

Для виконання всіх цих операцій у закладі має бути декілька груп приміщень, а саме: складські, виробничі, торговельні, побутово-адміністративні, технічні.

Заклади ресторанного господарства мають загальну і торговельно-виробничу структуру. Загальна структура закладів ресторанного господарства (рис. 2.1) включає організаційну структуру закладу та заклади з обслуговування колективу працівників.

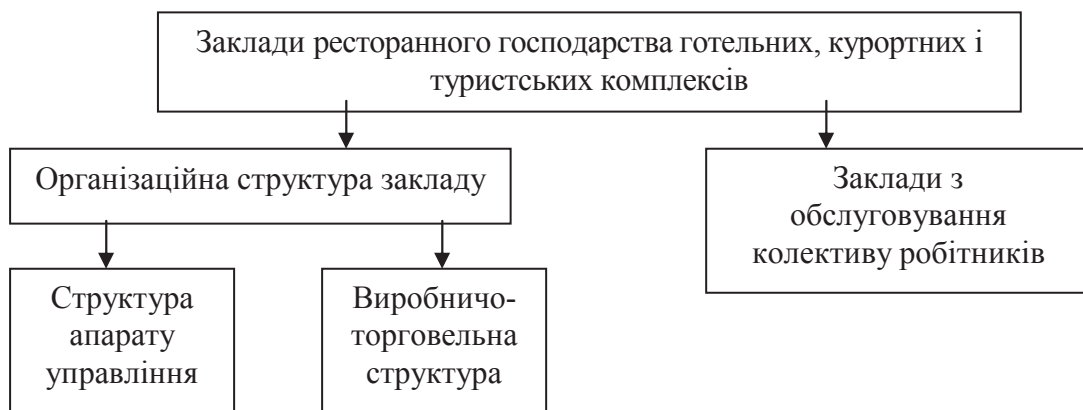


Рис. 2.1 – Загальна структура закладів ресторанного господарства готельних, курортних і туристських комплексів

Виробничо-торговельна структура закладів ресторанного господарства – це склад усіх його підрозділів з указівкою зв'язку між ними.

Виробничо-торговельна структура закладів ресторанного господарства готельних, курортних і туристських комплексів визначається ще на першому етапі проектування. На виробничо-торговельну структуру закладу впливає багато факторів, таких як:

- асортимент продукції, напівфабрикатів, їхній гатунок;
- обсяг виробництва й реалізації;
- місткість залів;
- наявність дієтичного відділу;
- наявність підсобного господарства.

В системі ресторанного господарства визначають п'ять видів закладів ресторанного господарства з різною виробничо-торговельною структурою:

- роздавальні, що не мають своїх виробничих і складських приміщень, а

місткість їхніх залів до 50 місць;

- роздавальні, що не мають своїх виробничих приміщень, але мають складські приміщення й зали, місткість яких більше 50 місць.

- фабрики і їдальні-заготівельні, що переробляють сировину в напівфабрикати і готові вироби реалізують у своїх залах – закладах ресторанного господарства з повним технологічним циклом;

- фабрики й заготівельні заклади, що переробляють сировину в напівфабрикати різного ступеня готовності, але не мають своїх залів і відправляють усю продукцію в доготівельні заклади ресторанного господарства, магазини кулінарії або торговельну мережу;

- доготівельні заклади ресторанного господарства, що працюють переважно на напівфабрикатах.

Приклади таких структур наведено на рис. 2.2–2.6.

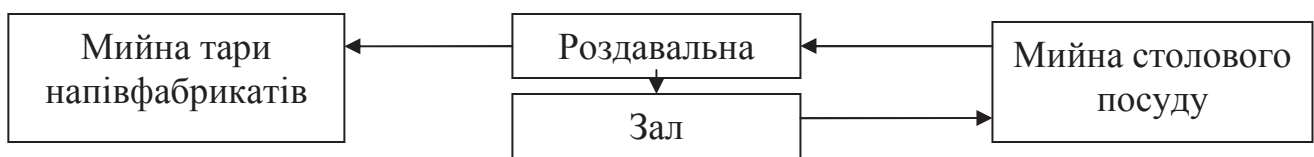


Рис. 2.2 – Торговельна структура роздавальної з кількістю місць у залі до 50

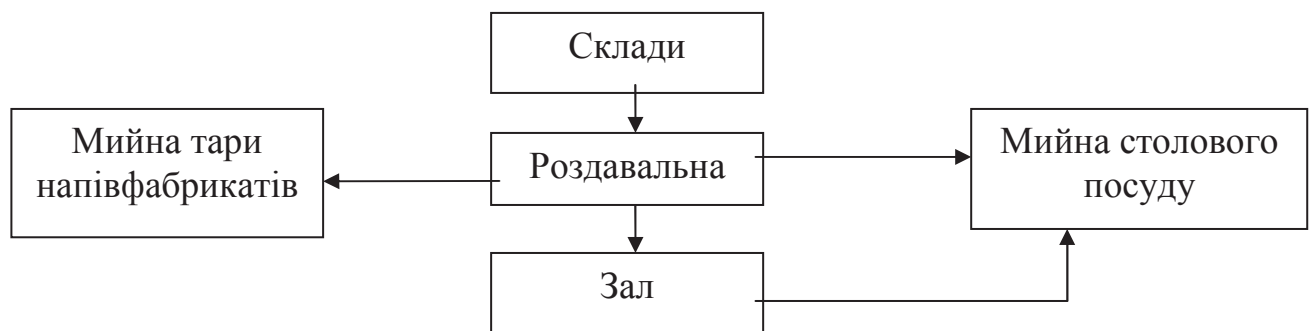


Рис. 2.3 – Торговельна структура роздавальної з кількістю місць у залі більше 50

Заклади ресторанного господарства, що працюють за повним технологічним циклом, у своєму складі мають основне виробництво, допоміжне виробництво та торговельний підрозділ.

Основне виробництво – це сукупність виробничих приміщень, у яких сировина й напівфабрикати переробляються в готову продукцію.

Допоміжне виробництво – це приміщення, у яких виконується прийом товарів, їхнє зберігання, ремонт і налагодження встаткування, переміщення вантажу і т. ін.

Торговельний підрозділ – це склад різних залів, барів, буфетів, тобто тих приміщень, де виконується обслуговування споживачів.

Моделювання виробничо-торговельної структури ще на стадії проектування майбутнього чи під час перепрофілювання та реконструкції діючого закладу спрямоване на одержання оптимального процесу трансформації сировини та напівфабрикатів у готову продукцію та створення найбільшої зручності відвідувачам під час обслуговування та надання послуг.

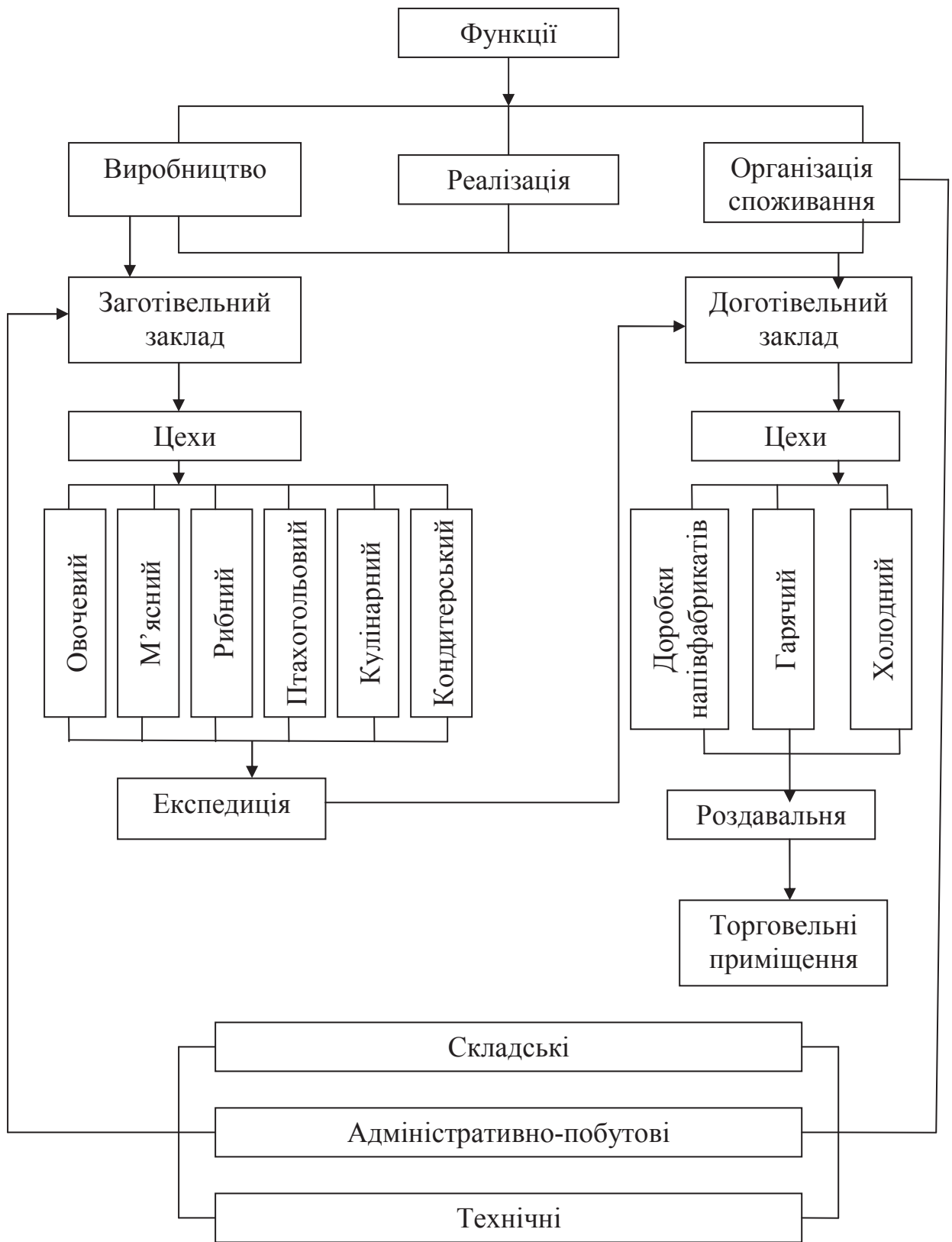


Рис. 2.4 – Загальна структура закладу ресторанного господарства з урахуванням функцій

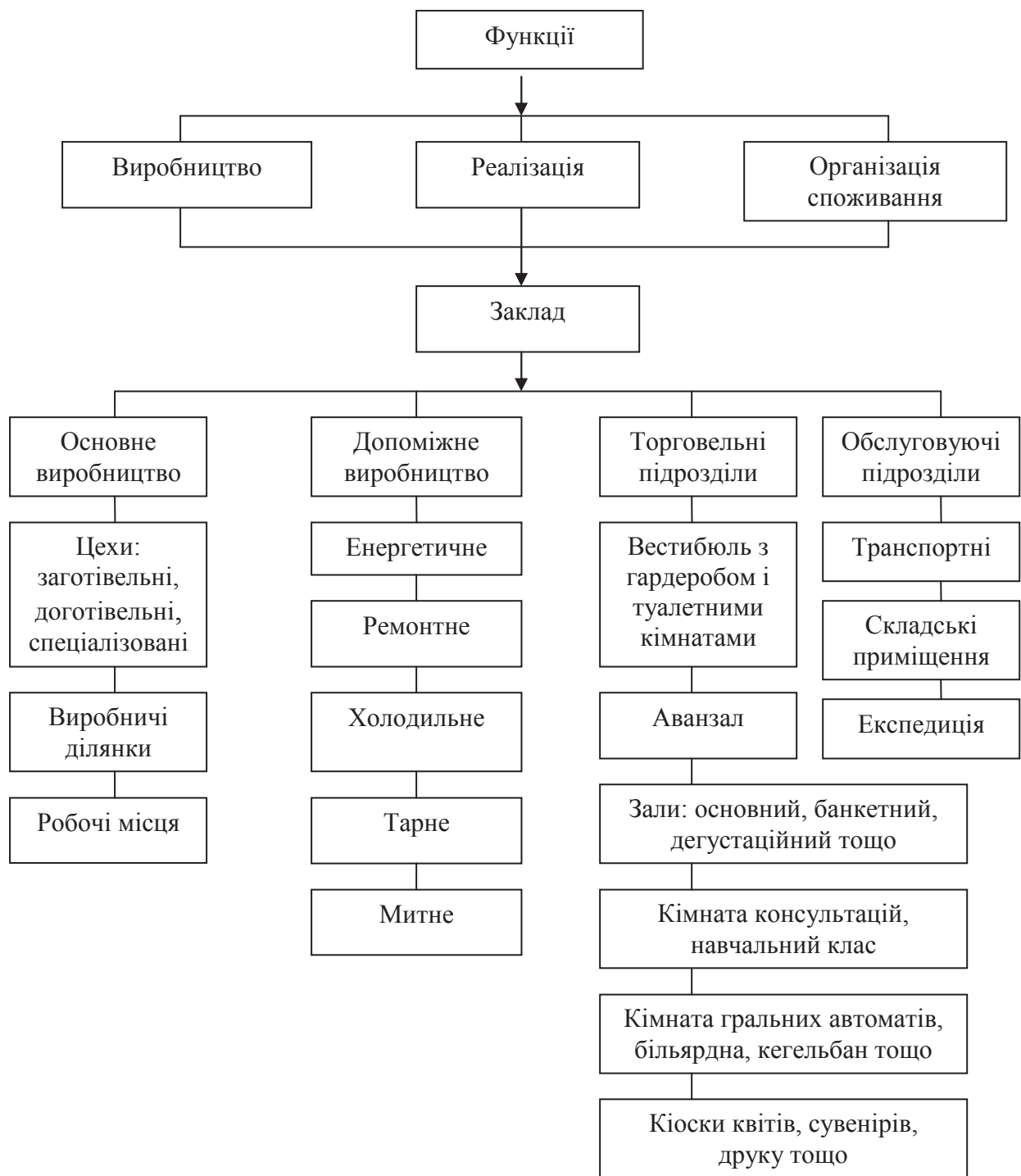


Рис. 2.5 – Виробничо-торговельна структура закладу з урахуванням його функцій та номенклатури послуг

Виробничо-торговельна структура закладу ресторанного господарства ускладнюється зі збільшенням обсягу його виробництва та з розширенням асортименту продукції і послуг. Ускладнити виробничо-торговельну структуру не доцільно, бо це потребує багаторівневого управління: збільшення адміністративно-управлінського штату і збитків.

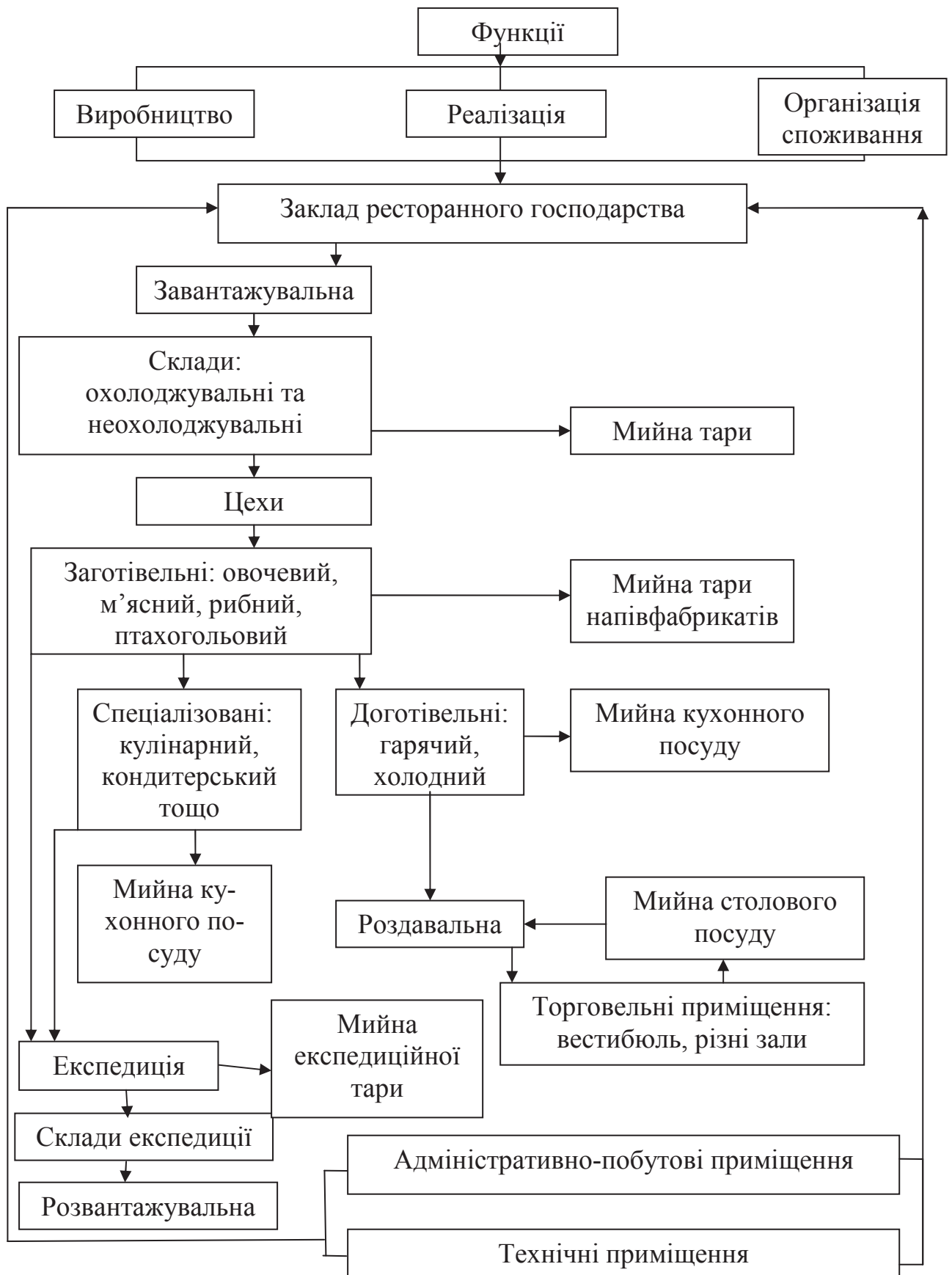


Рис. 2.6 – Виробничо-торговельна структура закладу з повним технологічним циклом

2.5 Раціональне розміщення мережі закладів ресторанного господарства

Під ***мережею закладів ресторанного господарства*** регіону або міста, селища чи іншого населеного пункту розуміють сукупність закладів різних типів, класів, місткості, форм обслуговування, що реалізують населенню готову кулінарну продукцію, борошняні, кондитерські вироби та напівфабрикати.

Розрізняють міську мережу закладів ресторанного господарства, яка розташована в містах і селищах міського типу, та сільську, яка розташована в селах.

Раціональне розміщення мережі закладів ресторанного господарства – це створення найбільш зручної для населення організації харчування в місцях праці, навчання, проживання, відпочинку та під час пересувань, а також для забезпечення високої ефективності роботи самого закладу. В ринкових умовах розташування закладу ресторанного господарства набуває великого значення, тому необхідно враховувати наступні фактори:

- чисельність населення міста, району, розташування виробничих підприємств, адміністративних, соціально-культурних і навчальних закладів, наявність підприємств роздрібної торгівлі;
- купівельну спроможність населення; попит на продукцію ресторанного господарства; прийняті нормативи розміщення мережі закладів ресторанного господарства.

Сучасні міста характеризуються високою щільністю населення, компактністю житлового будівництва, наявністю ретельного розподілу чотирьох основних зон: промислової, житлово-адміністративної, комунально-складської та зони відпочинку.

Ці зони потребують різних типів закладів ресторанного господарства. При виборі місця розташування закладів ресторанного господарства враховують такий фактор, як близькість пішохідних та транспортних потоків, тобто там, де вони перетинаються, розміщують підприємства у більшій кількості (ресторани, бари, кафе, їдальні).

При формуванні мережі необхідно враховувати також рекомендований радіус обслуговування для різних типів закладів ресторанного господарства – 800 м для невеличких закусточних, кафе, ресторанів, барів, а для великих закладів – 1,0–1,5 км.

При формуванні мережі також ураховують рекомендоване співвідношення між типами закладів для міст: 40% для закусточних і кафе, 20–25% – для барів, 25–30% – для ресторанів, 5–10% – для їдалень.

Для планування відкриття нових закладів ресторанного господарства різних організаційно-правових форм необхідно враховувати всі фактори раціонального розташування мережі підприємств, щоб забезпечити новому закладу ефективність роботи та попит серед населення.

Запитання для самостійного контролю знань

1. Назвіть основні нормативні документи, що регулюють діяльність закладів ресторанного господарства.
2. В яких сферах галузі обов'язкове використання термінів, що надаються в ДСТУ 3862-99?

3. Які функції виконують заклади ресторанного господарства?
4. У чому полягає специфіка діяльності закладів ресторанного господарства?
5. За якими ознаками класифікуються заклади ресторанного господарства?
6. Які принципові характерні ознаки містять у собі поняття «типу» та «класу» закладу ресторанного господарства?
7. Що містить у собі поняття раціонального розміщення мережі закладів ресторанного господарства?
8. Під впливом яких факторів визначається структура закладу ресторанного господарства?
9. Назвіть основні види структур закладів ресторанного господарства та надайте їхню характеристику.
10. Назвіть склад заготівельних закладів ресторанного господарства.
11. Назвіть склад заготівельних цехів закладів ресторанного господарства.
12. Які цехи закладів ресторанного господарства належать до спеціалізованих?
13. Які цехи закладів ресторанного господарства входять до доготівельних?
14. В яких закладах ресторанного господарства організовують цехи з доробки напівфабрикатів?
15. В яких закладах ресторанного господарства організовують цехи з обробки зелені?
16. Назвіть основні вимоги до виробничого персоналу закладів ресторанного господарства.
17. Назвіть основні вимоги до ресторанів першого класу.
18. Назвіть основні вимоги до барів класу «люкс».

Перелік тестів для засвоєння матеріалу

1. Відповідно до класифікації заклади ресторанного господарства за рівнем обслуговування і номенклатурою послуг, що надаються поділяють на класи:
 - а) закусочні, кафе з обслуговуванням офіціантами, їдальні;
 - б) ресторани, бари;
 - в) їдальні, кафе з самообслуговуванням, спеціалізовані підприємства;
 - г) фабрики-заготівельні, торговельні бази, закусочні.
2. Виробничо-торговельна структура підприємства залежить від:
 - а) кількості приміщень у підприємстві;
 - б) функцій, що виконують підприємства;
 - в) потужності підприємства ресторанного господарства;
 - г) кількості персоналу.
3. Тип підприємства ресторанного господарства визначається:
 - а) номенклатурою послуг; асортиментом кулінарної продукції, що реалізується; особливостями обслуговування;
 - б) кількістю споживачів; асортиментом сировини, потужністю;
 - в) нормами споживання, потужністю, особливостями обслуговування;
 - г) фізіологічними нормами, виробничою програмою.
4. Процеси виробництва, внаслідок яких якісно змінюються предмети праці, є:
 - а) основними;

- б) допоміжними;
- в) побічними;
- г) обслуговуючими.

5. *Цех – це:*

- а) ділянка з переробки сировини та випуску однорідної продукції;
- б) відокремлена частина підприємства, в якій відбувається закінчений процес основного чи допоміжного виробництва;
- в) сукупність робочих місць з переробки сировини та виготовлення однакової продукції;
- г) ділянка виробничої площі, на якій розміщене обладнання, інвентар.

6. *До заготівельних цехів підприємств ресторанного господарства належать:*

- а) кулінарний, гарячий, холодний;
- б) овочевий, м'ясний, рибний;
- в) холодний, кондитерський, мучний;
- г) мучний, кулінарний, гарячий.

7. *До доготівельних цехів підприємств ресторанного господарства належать:*

- а) м'ясний, рибний, кондитерський;
- б) овочевий, мучний, кулінарний;
- в) гарячий, холодний;
- г) рибний, овочевий, м'ясний.

8. *Визначення якого терміна наведено: це сукупність ознак, які вирізняють підприємства певного типу та характеризують якість послуг, що надаються, рівень та умови обслуговування:*

- а) тип підприємства;
- б) клас підприємства;
- в) спеціалізація підприємства;
- г) стандартизація продукції.

9. *Функції, які виконують підприємства ресторанного господарства:*

- а) нормування, організація праці, організація управління;
- б) планування, збут продукції, організація постачання;
- в) виробництво, реалізація, організація обслуговування;
- г) прогнозування, сертифікація, стандартизація.

10. *Призначення заготівельних цехів:*

- а) первинна обробка сировини та випуск страв;
- б) первинна обробка сировини та випуск напівфабрикатів;
- в) первинна обробка сировини та оформлення страв;
- г) виготовлення кулінарної продукції.

11. *Виробничі цехи розподіляються на:*

- а) заготівельні, доготівельні;
- б) заготівельні, спеціалізовані, технологічні;
- в) заготівельні, доготівельні, спеціалізовані;
- г) змішані, допоміжні, побічні.

12. Частина виробничої площі з розташованим на ній обладнанням, інвентарем, необхідним для виконання виробничого завдання називається:

- а) технологічною операцією;
- б) робочим місцем;
- в) робочою операцією.

13. Підприємства ресторанного господарства виконують основні функції:

- а) концентрації, кооперування, централізації;
- б) об'єктивні, органолептичні, статистичні, комплексні;
- в) допоміжні, організаційні, торговельні, постачання;
- г) виробництва продукції, реалізації, організації споживання.

14. Виробнича операція – це така частина виробничого процесу, яка виконується:

- а) на одному робочому місці за допомогою одних і тих самих засобів праці, з одним і тим самим предметом праці;
- б) на двох робочих місцях за допомогою двох засобів праці, з двома предметами праці;
- в) на різних робочих місцях за допомогою різних засобів праці, з різними предметами праці;
- г) на протилежних робочих місцях за допомогою уніфікованих засобів праці, з уніфікованими предметами праці.

15. Основні операції такі, які:

- а) створюють необхідні умови для нормального ходу виробничого процесу;
- б) вносять деякі зміни в стан, форму, зовнішній вигляд предмета праці;
- в) займають положення предмета праці у просторі;
- г) виконуються у допоміжних цехах виробництва.

16. Допоміжні операції такі, які:

- а) створюють необхідні умови для виконання основних операцій;
- б) створюють необхідні умови для виконання транспортних операцій;
- в) створюють необхідні умови для виконання складських і тарних операцій;
- г) створюють необхідні умови для виконання побічних операцій.

17. Робочі місця за кількістю робітників, одночасно зайнятих на них, поділяють на:

- а) змішані, горизонтальні, вертикальні;
- б) горизонтальні, суміжні, спеціалізовані;
- в) стаціонарні, пересувні, маршрутні;
- г) індивідуальні, бригадні.

18. Робочі місця за способом виконання трудового процесу розрізняють:

- а) бригадні, пересувні, маршрутні;
- б) ручні, механізовані, автоматизовані;
- в) загальні, спеціалізовані, горизонтальні;
- г) універсальні, спеціалізовані, загальні.

19. Робочі місця залежно від спеціалізації поділяють:

- а) загальні, індивідуальні, змішані;
- б) горизонтальні, вертикальні, змішані;
- в) універсальні, спеціалізовані;

г) стаціонарні, пересувні, маршрутні.

20. *Робочі місця за кількістю одиниць устаткування, яке обслуговує один робітник, розрізняють:*

- а) триапаратні та двоапаратні;
- б) одноапаратні та багатоапаратні;
- в) механічні та автоматичні;
- г) універсальні та спеціалізовані.

21. *Розрізняють такі структури підприємства:*

- а) акціонерну та колективну;
- б) загальну та виробничу;
- в) спеціалізовану та технологічну;
- г) універсальну та приватну.

23. *Загальна структура підприємства включає наступні структури:*

- а) технологічну та функціональну;
- б) універсальну та спеціалізовану;
- в) виробничу та організації з обслуговування персоналу;
- г) змішану та індивідуальну.

24. *Цехи підрозділяють на:*

- а) основні, допоміжні, обслуговуючі, побічні;
- б) технологічні, універсальні, змішані;
- в) центральні, загальні, операційні;
- г) функціональні, приватні.

25. *Відокремлюють три типи виробничої структури підприємства:*

- а) універсальний, загальний, спеціалізований;
- б) технологічний, предметний, змішаний;
- в) загальний, центральний, спеціалізований;
- г) масовий, предметний, одиничний.

26. *Заготівельні цехи призначені для:*

- а) первинної обробки сировини і випуску напівфабрикатів;
- б) виготовлення кондитерських виробів;
- в) виготовлення кулінарної продукції і страв;
- г) постачання страв і кулінарних виробів.

27. *Гарячий та холодний цехи відносять до:*

- а) заготівельних цехів;
- б) доготівельних цехів;
- в) обслуговуючих цехів;
- г) побічних цехів.

28. *До спеціалізованих цехів належать:*

- а) гарячий;
- б) м'ясний;
- в) кондитерський;
- г) кулінарний.

29. *М'ясний, рибний, овочевий цехи належать до:*

- а) доготівельних цехів;
- б) заготівельних цехів;
- в) універсальних цехів;
- г) спеціалізованих цехів.

РОЗДІЛ 3

ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ДОПОМІЖНОГО ВИРОБНИЦТВА ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

3.1 Основні принципи та особливості організації постачання закладів ресторанного господарства в сучасних умовах

Раціональна організація постачання закладів ресторанного господарства сировиною, напівфабрикатами, продуктами і матеріально-технічними засобами є найважливішою передумовою ефективної і ритмічної роботи виробництва.

Заклади ресторанного господарства готельних, курортних і туристських комплексів виконують три важливі функції: виробництво продукції, її реалізація й організація споживання. Таким чином заклад ресторанного господарства є складною виробничо-торговельною системою, до складу якої входить кілька підсистем: виробнича, організаційно-обслуговуюча, забезпечуюча, керівна. В кожній з цих підсистем вирішують певні питання, від успішного розв'язання яких залежить кінцевий результат роботи всієї системи.

Використання системного підходу передбачає забезпечення високої якості «виходу» в першій підсистемі закладу ресторанного господарства, який одночасно є «входом» до другої підсистеми. При цьому передбачається, що «вихід» має високу якість, яка обов'язково підтверджується якістю процесів у підсистемі «Склад».

За умови, що «вихід» у першій підсистемі буде низький, то і «вихід» у наступній підсистемі також буде низьким.

Місце забезпечуючої підсистеми в системі закладу можна умовно представити у вигляді схеми (рис. 3.1).

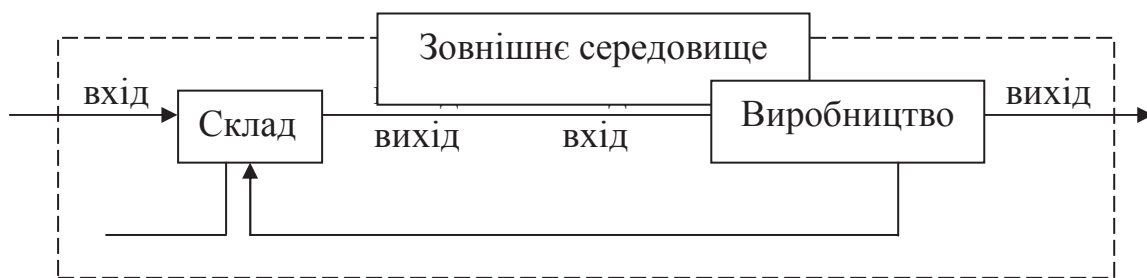


Рис. 3.1 – Схема взаємодій підсистем закладу і зовнішнього середовища

Система продовольчого і матеріально-технічного забезпечення закладів ресторанного господарства – це складний динамічний організм, узагальнену схему якого зображено на рис. 3.2.

В умовах ринкових відносин, особливо в розвинених країнах, сьогодні широко використовують внутрішньофірмове планування. При цьому багато закладів розробляють не тільки поточні, а також і довгострокові плани. Так, наприклад, систему довгострокових планувань застосовують 70–80% крупних японських корпорацій.

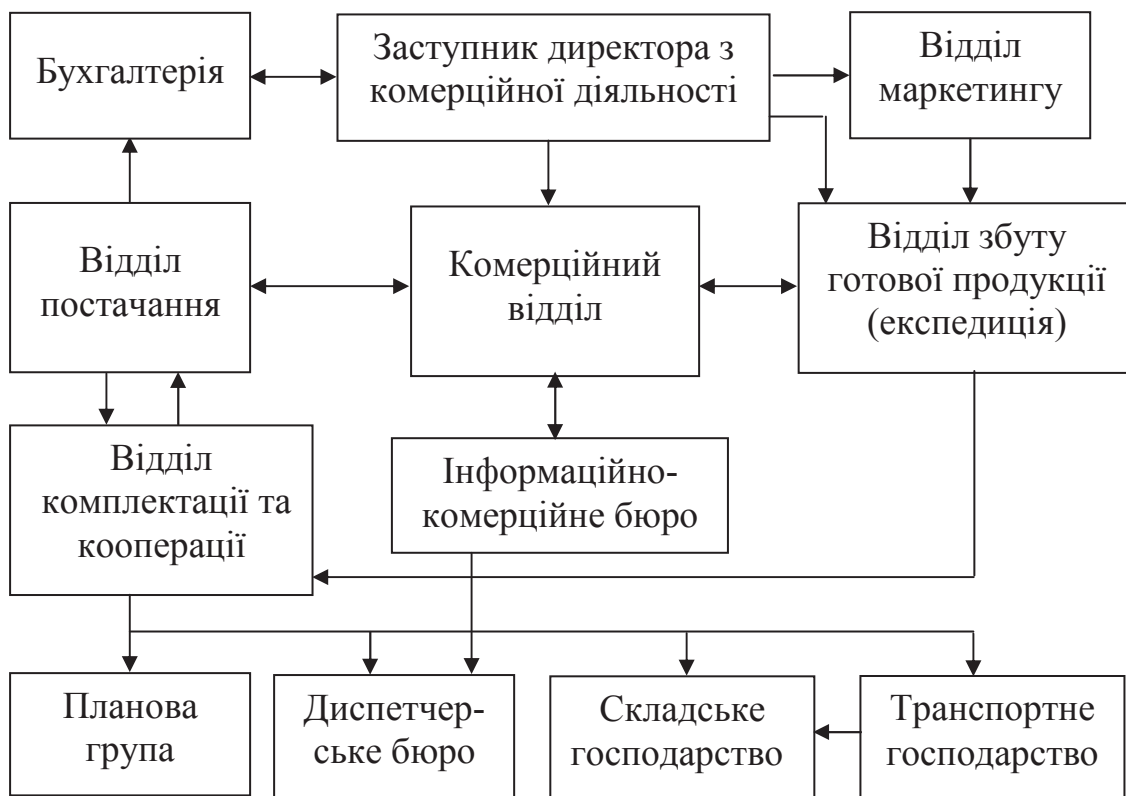


Рис. 3.2 – Загальна схема системи організації постачання в закладах ресторанного господарства

Довгостроковий план закладу відображає його загальну стратегію, тобто концепцію розвитку, основні проекти та пріоритети. Такі плани розробляють на рівні вищого керівництва. Процес довгострокового планування закладу в ринкових умовах включає три стадії. На першій формують мету закладу, збирають зовнішню інформацію про середовище, що оточує заклад, галузь, конкурентів. На другому визначають рівень претензій, темпи зросту основних показників діяльності, частку закладу на ринку, визначають різницю між прогнозованими і очікуваними значеннями показників. На третій стадії розробляють нову стратегію для подолання цієї різниці.

Сьогодні в закладах України практично відсутнє довгострокове матеріальне планування. В таких умовах доцільним вважається поточне планування матеріально-технічного забезпечення. Головною метою поточного матеріального планування закладу є забезпечення гарантій постачання при низьких витратах. Планування матеріально-технічного забезпечення – важливий інструмент, що дозволяє передбачити можливий ризик у цій сфері.

У великих закладах ресторанного господарства, незалежно від форм власності, створюють відділи постачання, у невеликих призначають працівника, відповідального за організацію постачання. Відділ постачання, як правило, працює самостійно, виконуючи свої певні функції. При логістичному підході до роботи закладу служба постачання є елементом мікрологістичної системи, що забезпечує проходження матеріального потоку в ланцюгу постачання – «виробництво – збут».

Логістика – це планування, організація і контролювання всіх видів дія-

льності з переміщення матеріального потоку від пункту закупівлі до пункту кінцевого споживача. Забезпечення високого ступеня погодженості дій з управління матеріальними потоками між службою постачання і службами виробництва, збуту є завданням логістичної організації закладу в цілому. Для забезпечення закладу всіма видами ресурсів необхідно вирішити наступні завдання:

- що закупити?
- скільки закупити?
- у кого закупити?
- на яких умовах закупити?

Крім того, необхідно:

- укласти договір;
- проконтролювати виконання договору;
- організувати доставку;
- організувати складування і збереження.

У закладах ресторанного господарства необхідно формувати список потенційних постачальників, який буде постійно оновлюватися і доповнюватися.

Складений перелік постачальників аналізують на підставі спеціальних критеріїв:

- 1) ціна продукції;
- 2) якість продукції, що поставляється;
- 3) надійність поставок;
- 4) відстань постачальника від споживача;
- 5) терміни виконання замовлення;
- 6) організація управління якістю постачальником;
- 7) фінансове становище постачальника;
- 8) його кредитоспроможність тощо.

Заклади ресторанного господарства через відділи постачання або окремих відповідальних працівників самостійно шукають постачальників, укладають договори на постачання, без яких неможлива робота закладів.

Договір на постачання продовольчих товарів і предметів матеріально-технічного призначення укладають за відповідною формою. Він є основним документом, що визначає права й обов'язки сторін щодо постачання усіх видів продукції. При складанні договорів необхідно керуватися Цивільним кодексом України та іншими законодавчими актами України. При намірі укласти контракт варто чітко знати, яку мету необхідно досягти при його реалізації, і уточнити найважливіші моменти, пов'язані з його оформленням, підписанням і виконанням.

Поряд з договорами, що містять мінімум умов, нерідко використовують багатосторонні, детальні договори, що передбачають значну кількість додаткових умов.

Керівництво закладу ресторанного господарства може безпосередньо укладати договір із виробниками або використовувати послуги оптових ярмарків, центрів аукціонної торгівлі; може закупити товар у торговельній мережі і мережі збуту. Невеликі заклади (підприємства) можуть скористатися послугами дрібнооптових магазинів.

На закладах ресторанного господарства використовується два види пос-

тачання – *продовольче та матеріально-технічне*.

Основною метою продовольчого й матеріально-технічного забезпечення закладу є вчасне забезпечення підсистем закладу необхідними видами ресурсів у потрібній кількості й якості з урахуванням підвищення продуктивності праці, фондівіддачі, скорочення тривалості виробничих циклів виготовлення продукції, зменшення терміну обігу оборотних коштів, забезпечення ритмічності процесів, підвищення ефективності інновацій та інвестицій тощо.

До організації матеріально-технічного й продовольчого постачання закладів ресторанного господарства висувають наступні вимоги:

- забезпечення різноманітного асортименту товарів у достатній кількості та належній якості протягом року;
- своєчасність і ритмічність завезення товарів при дотриманні графіка завезення;
- скорочення ланковості просування товарів;
- оптимальний вибір постачальників і своєчасне укладання з ними договорів на постачання товарів.

Сировина, напівфабрикати та продовольчі товари в заклади ресторанного господарства можуть надходити з закладів-виготовлювачів, оптових баз, вихідних баз, торгово-закупівельних баз, торговельних баз.

Заклади-виготовлювачі сировини, напівфабрикатів, продовольчих товарів різних форм власності: державні заклади харчової промисловості, акціонерні товариства, об'єднання, приватні фірми, що виготовляють продукти харчування. Великий внесок в організацію продуктового постачання роблять виробники сільськогосподарської продукції, які перетворилися в акціонерні товариства; фермерські господарства, приватні підприємства, що пропонують надлишки сільськогосподарської продукції. Заклади ресторанного господарства готельних, курортних і туристських комплексів можуть закуповувати продукти на ринках, оптових ринках, у магазинах, у приватників. У сезон овочів, фруктів багато закладів для розширення асортименту своїх залів займаються самозаготівлею (солених, квашених, консервованих овочів, фруктів і т. п.). Великі фірми, заклади, комбінати й фабрики можуть організувати підсобні господарства (парники, невеликі пункти вирощування свиней та ін.). Багато видів продуктів надходять через посередників – оптові бази, що постачають м'ясо, олію, риби й гастрономічні продукти; через оптові бази – бакалійна продукція. Необхідність звертатися до послуг посередників виникає в тих випадках, коли закладу необхідно мати широкий асортимент продуктів і в нього є умови, необхідні для їхнього збереження. В цих випадках посередник повинен взяти на себе функції, пов'язані з просуванням товару від виготовлювача до споживача.

Оптові бази закуповують товари у закладів-виготовлювачів для наступного їхнього продажу роздрібним торговельним закладам і закладам ресторанного господарства.

Вихідні бази розміщують безпосередньо при великих промислових підприємствах. Головна їхня функція – організація процесу руху товарів з пунктів виробництва до пунктів споживання. Вони організують оптовий продаж товарів великими партіями оптовим і роздрібним закладам.

Торгово-закупівельні бази розташовують у районах, де багато закладів-виготовлювачів накопичують товари для продажу їх у місця споживання.

Торговельні бази знаходяться в місцях споживання. Вони закуповують товари у виготовлювачів, торгово-закупівельних баз та інших посередників і продають їх роздрібним закладам торгівлі та ресторанного господарства.

Як посередники між виготовлювачем і споживачем можуть виступати *брокери, торговельні агенти*. Їхня діяльність відрізняється від функцій оптових баз наступним:

- вони не беруть на себе право власності на товар;
- виконують обмежене число функцій.

Головна функція посередників – сприяння купівлі-продажу, основне завдання – знайти покупця й продавця, звести їх, допомогти домовитися про умови купівлі-продажу, постачання. За свої послуги вони одержують комісійну винагороду.

У закладах ресторанного господарства готельних, курортних і туристських комплексів необхідно формувати список потенційних постачальників, який буде постійно оновлюватися і доповнюватися.

Складений перелік постачальників аналізують на підставі спеціальних критеріїв. Найчастіше обмежуються ціною і якістю продукції, що поставляється, а також надійністю постачань.

Кожний заклад повинен підвищувати ефективність руху товарів (рух матеріального потоку). Кількість операцій з товаром залежить від схеми його руху.

Рух товарів – це транспортування товарів від місць їхнього виробництва до місць споживання. Технологічний процес руху товарів показано на рис. 3.3.

Основні принципи руху товарів:

- оптимальна ланковість руху товарів;
- ефективне використання транспортних засобів;
- ефективне використання торговельно-технологічного устаткування;
- скорочення кількості операцій з товаром.

Існує таке поняття, як ***складська ланковість***, тобто через скільки складів проходить товар на шляху його руху від виробника до споживача. Наприклад, товар зі складу виготовлювача транспортують на склади вихідних баз, потім на торгово-закупівельні бази, потім товар на склади торговельних баз, потім на склади споживача.

При такій схемі товар проходить не менш ніж через чотири склади, що може призвести до погіршення якості товару. Таку форма постачання називають ***складською***. При такій формі постачання забезпечується краща комплектність товарів різного призначення.

Транзитна форма постачання припускає прямі зв'язки «постачальник – підприємство», минаючи проміжні склади і бази.

Для швидкопсувних, а також для великогабаритних товарів (борошно, цукор, макаронні вироби і т. ін.) використовують транзитну форму, для нешвидкопсувних – складську, а в більшості випадків застосовують змішану форму постачання.



Рис. 3.3 – Технологічний процес товароруху

Доставка продуктів може вестися централізованим і децентралізованим способами.

Централізовану доставку товарів до закладів здійснюють силами і засобами постачальників. При централізованій доставці закладу мати свій транспорт немає необхідності.

При **децентралізованій доставці** вивіз товарів від постачальників забезпечує безпосередньо сам заклад, використовуючи свій або орендований транспорт.

Зі способами доставки тісно пов'язані і маршрути завезення продуктів.

При децентралізованій доставці продукти завозять тільки *лінійними (маятниковими) маршрутами*, а при централізованій завезення продуктів здійснюють здебільшого за *кільцевими маршрутами*, тобто на одній машині товар доставляють до кількох закладів за кільцем відповідно до графіка і розробленого маршруту. Для великих закладів при цьому застосовують і маятникові рейси. Кільцевий маршрут дозволяє більш повно використовувати вантажопідйомність транспорту, скоротити транспортні витрати, прискорити повернення тари.

Приймання продовольчих товарів на підприємствах ресторанного господарства є важливою складовою частиною технологічного процесу. Приймання проводять у два етапи за кількістю та якістю (рис. 3.4).



Рис. 3.4 – Поопераційна схема документального оформлення прийому товарів

Перший етап приймання продукції за кількістю здійснюють за товарно-транспортними накладними, рахунки-фактури, шляхом перерахування тарних місць, зважування і т. ін. Якщо товар надійшов у несправній тарі, крім перевірки ваги бруто, заклад має право вимагати розкриття тари і перевірки ваги нетто.

Другий етап – остаточне приймання. Маса нетто і кількість товарних одиниць перевіряються одночасно з розкриттям тари, але не пізніше 10 днів, а швидкопсувну продукцію – не пізніше 24 годин з моменту прийому товарів. Масу тари перевіряють одночасно з прийманням товару. При неможливості зважування продукції без тари (солоні огірки, квашена капуста в бочках, сметана, сир у бідонах)

масу нетто визначають як різницю між вагою брутто і вагою тари. У випадку розбіжності фактичної ваги тари результати перевірки оформлюють актом на розбіжність ваги тари, що має бути складений не пізніше 10 днів після її звільнення. На кожному тарному місці (шухляді, флязі, коробці) повинен бути ярлик із указаною датою, годиною виготовлення і кінцевий термін реалізації.

При виявленні недостачі складають односторонній акт про виявлену недостачу, цей товар зберігають окремо і викликають представника постачальника швидкопсувних товарів негайно після виявлення недостачі, інших товарів – не пізніше 24 годин. Постачальник швидкопсувних товарів зобов'язаний з'явитися протягом чотирьох годин після виклику, інші – не пізніше, ніж наступного дня. Після завершення остаточного приймання складають акт у трьох примірниках.

Одночасно з прийманням товарів за кількістю товар приймають також і за якістю. Термін перевірки якості для швидкопсувних товарів – 24 години, для нешвидкопсувних – 10 днів.

Приймання товарів за якістю проводять за органолептичними показниками (вигляд, колір, запах, смак). При цьому перевіряють відповідність стандартам, технологічним умовам. До транспортних документів додають сертифікати або посвідчення якості, де вказують дату виготовлення, термін реалізації, назву фірми, гігієнічні сертифікати (із зазначенням припустимого і фактичного рівня важких металів).

Відповідно до закону «Про захист прав споживачів», санітарних норм і правил товар повинен бути безпечним для здоров'я споживачів. Забороняється приймати:

- м'ясо всіх видів сільськогосподарських тварин без клейма і ветеринарного посвідчення;
- м'ясо сільськогосподарської птиці та яйця без ветеринарного посвідчення, а також з неблагополучних за сальмонельозом господарств;
- консерви з порушенням герметичності, бомбажем;
- овочі та плоди з ознаками гнилі;
- гриби солоні, мариновані, сушені без наявності документа про якість;
- продукцію рослинництва без посвідчення якості.

У випадку виявлення невідповідності якості складають акт, як зазначено вище.

Для забезпечення безперебійної роботи виробництва і реалізації продукції в достатньому асортименті з урахуванням попиту споживачів необхідні товарні запаси.

Запаси сировини, напівфабрикатів, готової продукції, предметів матеріально-технічного призначення мають важливе значення як для закладу, створюючи резерв матеріальних цінностей, так і для споживачів – для задоволення їхніх потреб. Як свідчать результати досліджень, заклади ресторанного господарства готельних, курортних і туристських комплексів вкладають у матеріальні запаси до 30% поточних активів і до 90% оборотного капіталу.

Товарні запаси повинні бути мінімальними, але достатніми для ритмічної роботи закладу. Для закладів ресторанного господарства рекомендуються наступні норми товарних запасів при нормальних умовах зберігання:

- нешвидкопсувні продукти (борошно, цукор, крупа) – 8–10 днів;

- швидкопсувні продукти (м'ясо сільськогосподарських тварин і птиці, риба та ін.) – 2–5 днів;

- запаси хліба, молока не повинні перевищувати одноденну реалізацію.

Наднормативні запаси збільшують втрати при збереженні, сповільнюють оборотність товарів, ускладнюють облік, захаращують складські приміщення, при цьому погіршуються умови зберігання.

3.2 Організація продовольчого постачання в ресторанному господарстві

Необхідні обсяги запасів сировини, напівфабрикатів, продовольчих товарів для діючих закладів ресторанного господарства при готельних, курортних і туристських комплексах можна визначити за меню, фізіологічними нормами вживання продуктів харчування для різних груп населення за віком та інтенсивністю праці, збільшеними показниками (на одну людину та на одне місце).

Розрахунок необхідної кількості сировини за меню передбачає визначення кількості сировини, необхідної для приготування страв, що входять до виробничої програми закладу:

$$Q = g \cdot n / 1000, \quad (3.1)$$

де Q – кількість сировини певного виду, кг;

g – норма сировини певного виду на одну страву, г;

n – кількість страв з сировини певного виду, од. (згідно з виробничою програмою).

Загальну кількість сировини певного виду, необхідну для реалізації виробничої програми, визначають за формулою:

$$Q_{\text{заг}} = Q_1 + Q_2 + \dots + Q_n = \sum (g \cdot n / 1000) \quad (3.2)$$

Приклад розрахунку необхідної кількості сировини для пивного бару за меню наведено у табл. 3.1

Таблиця 3.1 – Добова потреба сировини для пивного бару на 25 місць

Найменування продуктів	Найменування страв										Q _{заг}	
	Т.к. Бутерброд з кав'яром		Т.к. Бутерброд з баликом		Т.к. Бутерброд з бу- жениною		14 Бутерброд з оселедцем		45 Скумбрія г/к			Усього, кг
	на 1 пор., г	на 20 пор., кг	на 1 пор., г	на 30 пор., кг	на 1 пор., г	на 30 пор., кг	на 1 пор., г	на 30 пор., кг	на 1 пор., г	на 80 пор., кг		
G	n	g	n	g	n	g	n	g	n			
Масло вершкове	2	0,04					10	0,3			0,34	
Кав'яр	20,4	0,41									0,41	
Хліб	30	0,6	30	0,9	30	0,9	30	0,9			3,2	
Балик			41	1,23							1,23	
Інше												

Розрахунок сировини за *фізіологічними нормами* полягає у виборі відповідної норми харчування для певного контингенту споживачів за формулою:

$$Q = g_n \cdot 1000 \quad (3.3)$$

де g_n – добова фізіологічна норма вживання продуктів певного виду на одну людину, г.

Розраховану кількість сировини поділяють за асортиментом, тобто визначають потрібну кількість сировини за видами. Вказане співвідношення може змінюватися залежно від сезону та специфіки контингенту. Так, наприклад, якщо вибирається розрахунковий період серпень–вересень, то з асортименту фруктів та ягід виключають малину, полуницю, смородину, відповідно збільшивши кількість фруктів, характерних для сезону. А при визначенні необхідної кількості харчових продуктів для лікарень, санаторіїв з розрахунків виключають свинину та збільшують інші м'ясопродукти.

Приклад розрахунку необхідної кількості продуктів на добу для 330 дітей, що відпочивають у таборі в серпні, наведено у табл. 3.2, 3.3.

Таблиця 3.2 – Розрахунок кількості продуктів на добу для дітей, які відпочивають у таборі

Продукти	Норма на одну дитину, г (g_n)	Розрахункова кількість на 330 дітей, кг (Q)
Хліб пшеничний	200	66,0
Хліб житній	300	99,0
Борошно картопляна	5	1,65
Борошно пшеничне	60	19,8
Крупи, бобові, макаронні вироби	80	26,4
Картопля	500	165,0

Таблиця 3.3 – Розподіл продуктів за асортиментом

Продукти	% від загальної кількості	Розрахункова кількість на 330 дітей, кг
<i>Крупи, бобові, макаронні вироби:</i>		
Гречана крупа	30,0	7,92
Пшоно	13,2	3,48
Рис	14,0	3,70
Манна крупа	10,6	2,80
Вівсяна крупа	9,1	2,40
Ячна та перлова крупа	6,2	1,64
Кукурудзяна крупа	3,7	0,98
Бобові	13,2	3,48
Разом	100,0	26,40

Розрахунок сировини за *збільшеними показниками* виконують, враховуючи фізіологічні норми харчування, тип, клас закладу ресторанного господарства, а також кількість прийомів їжі відвідувачами.

Середня кількість сировини на одного відвідувача:

$$g_0 = 0,4 \cdot g_n, \quad (3.4)$$

а для шкільної їдальні:

$$g_0 = 0,3 \cdot g_n, \quad (3.5)$$

де g_n – добова фізіологічна норма вживання певного продукту, г.

Для закладів ресторанного господарства класу «люкс», «вищий», «перший» додатково враховують коефіцієнт вживання страв і коефіцієнт перерахунку сировини за формулою:

$$g_{0_{\text{вб}}} = m / m_0 \cdot k_{\text{пер}}, \quad (3.6)$$

де $g_{0_{\text{вб}}}$ – кількість сировини певного виду на одного відвідувача за день для закладу (збільшений показник), г;

$k_{\text{пер}}$ – коефіцієнт перерахунку сировини.

Коефіцієнт перерахунку сировини – це співвідношення норм сировини на одну страву на підприємстві, для якого виконують розрахунки. Для підприємств, що відпускають готові страви додому, він дорівнює 1. Для позарозрядних підприємств – 1,3, для ресторанів класу «люкс» та «вищий» – 2. Цей коефіцієнт доцільно використовувати, коли визначають кількість основних видів сировини (м'ясо, риба, цукор, яйця, жири). Для визначення кількості інших продуктів враховують тільки коефіцієнти споживання страв.

Співвідношення m/m_0 показує, на скільки коефіцієнт споживання страв на підприємстві, для якого виконують розрахунок m , вище (нижче) коефіцієнта споживання страв у робітничих їдальнях m_0 .

Загальну кількість сировини для певного виду розраховують за наступними формулами.

Для робочої їдальні:

$$Q = g_0 \cdot N / 1000, \quad (3.7)$$

для інших закладів (підприємств):

$$Q = g_{0_{\text{вб}}} \cdot N / 1000. \quad (3.8)$$

Після цього кількість сировини розділяють на окремі види асортименту.

Приклад розрахунку необхідної кількості м'ясопродуктів на добу для ресторану першого класу, який відвідують 330 споживачів на день, наведено у табл. 3.4, 3.5.

При визначенні потреби в сировині для заготівельних закладів враховують те, що не всі види сировини надходять в доготівельні заклади у вигляді централізовано виготовлених напівфабрикатів, кулінарних і кондитерських виробів, частка їх (гастрономія, зелень, помідори, огірки) постачається без посередників. Для за-

готівельних закладів необхідну кількість сировини визначають за формулою:

$$Q = g_{0, \varphi} \cdot N_{\varphi} / 1000, \quad (3.9)$$

де φ – коефіцієнт, що враховує частку сировини у вигляді централізовано виготовленої продукції в загальному обсязі витрат сировини, для чого треба скористатися даними табл. 3.6

Таблиця 3.4 – Розрахунок м'ясопродуктів для ресторану за збільшеними показниками

Продукти	Добова фізіологічна норма, г (g_o)	Середня кількість продукту, г $0,4 \cdot g_n$	Співвідношення m/m_o	Коефіцієнт пере-рахунку $k_{пер}$	Кількість на 1 відвідувача, г/ на 330, кг $Q \cdot N$
М'ясопродукти	219	87,6	3,5/2,5	2	69,12/22,81

Таблиця 3.5 – Розподіл м'ясопродуктів за асортиментом

М'ясопродукти	% від загальної кількості	Розрахункова кількість, кг
Яловичина	35	7,98
Телятина	2	0,48
Свинина	8	1,83
Баранина	17	3,88
Птиця та дичина	30	6,85
Субпродукти	8	1,83
Разом	100	22,81

Таблиця 3.6 – Частка сировини, що використовують у вигляді напівфабрикатів для різних типів закладів ресторанного господарства

Продукти	Їдальня	Ресторан	Кафе	Закусочна
М'ясні	0,95	0,85	0,5	0,7
Рибні	0,90	0,80	-	0,8
Овочеві	0,65	0,65	0,25	0,6

Розраховуючи сировину для заготівельних підприємств, можна користуватися нормами на одне місце в залі, які наведені в табл. 3.7.

Сьогодні у закладах ресторанного господарства широко застосовують систему складського обліку Store House, яка дозволяє контролювати процес керування виробництвом у ресторанах, кафе та ресторанах швидкого обслуговування. Сумісність автоматизованої ресторанної діяльності Store House з системою R-KEEPER дозволяє виконувати автоматичний обмін даними між системами.

Система виконує функції обліку руху товарів (надходження, витрат, комплектації і т. ін.); калькуляцію страв; списування продуктів, як використаних на виготовлення страв, так і внаслідок їх псування; багатофункціональної інвентаризації; обробки прибуткових і неприбуткових накладних; заповнення документів на повернення товарів постачальнику та на списування зіпсованих продуктів; визначення залишків товарів після усіх операцій з ними; під час проведення інвентаризації система надає інформацію про недостачу товарів тощо.

Таблиця 3.7 – Норми сировини на одне місце

Тип закладу	М'ясопродукти, кг	Риба, кг	Овочі, кг	Картопля, кг	Кондитерські вироби, од.
Їдальня при промисловому підприємстві: механізована праця	0,76	0,13	0,68	0,96	3
	1,06	0,13	0,83	1,28	3
Їдальня при навчальних закладів різних рівнів	0,95	0,14	0,87	1,33	3
Шкільна їдальня	0,14	0,06	0,23	0,35	3
Загальнодоступна їдальня	0,99	0,17	0,99	1,35	3
Ресторан	1,22	0,21	0,68	0,93	4
Кафе	0,23	-	0,13	0,45	11
Закусочна	0,40	0,08	0,38	0,57	5

Використання цієї системи надає змогу значно прискорити складські операції у закладах ресторанного господарства готельних, курортних і туристських комплексів.

3.3 Організація матеріально-технічного забезпечення закладів ресторанного господарства

До організації матеріально-технічного постачання пред'являють наступні вимоги:

- своєчасність і комплектність постачань;
- безперебійність, тому що перебої у постачанні порушують чіткий ритм роботи закладів, погіршують обслуговування;
- визначення потреби в матеріально-технічних предметах і обсягів товарних запасів;
- надійність і висока якість постачань, тобто всі товари повинні поставлятися відповідно до діючих стандартів і технічних умов;
- правильний вибір форми постачання.

Прийом предметів матеріально-технічного забезпечення в закладах ресторанного господарства потрібно вести з обов'язковим дотриманням певних правил стосовно матеріальних цінностей.

Так, наприклад, при прийманні встаткування, що надійшло в тарі, перевіряють цілісність пакування, відповідність технічним умовам, супровідним документам, що засвідчують якість і комплектність (технічний паспорт). При наявності яких-небудь дефектів, відхилень складають акт. Порядок складання акта (терміни, склад комісії і т. ін.) визначається договорами й інструкціями. На підставі актів пред'являються претензії до постачальників, яких сьогодні багато.

У закладах ресторанного господарства для постачання предметів матеріально-технічного призначення також використовують дві форми – транзитну й складську.

Транзитна форма постачання матеріалів (матеріально-технічних ресу-

рсів) передбачає постачання безпосередньо на місце споживання матеріалу, минаючи проміжні пункти його складування. За цією схемою може постачатися встаткування, скляний, металевий та порцеляновий посуд, прибори тощо.

Складська форма постачання передбачає обов'язкове постачання матеріалів через систему складів – проміжних пунктів складування, зберігання, попередньої підготовки до виробництва, що потребує створення складського господарства. Склади закладів ресторанного господарства можуть розташовуватися в окремих будівлях, а також на перших, цокольних поверхах і у підвальних приміщеннях. Вони повинні мати зручний зв'язок із виробничими приміщеннями.

Кількість матеріальних ресурсів, необхідних закладу, може визначатися на основі норм витрат, експлуатаційних норм, норм оснащення.

Норми витрат установлюють для визначення потреби в предметах малоцінного інвентарю та в матеріалах і предметах одноразового користування. Ці норми передбачають забезпечення необхідних санітарно-гігієнічних умов в закладі. Наприклад, одноразовий посуд, миючі засоби та інші матеріали, які цілком споживаються в процесі торгово-виробничої діяльності.

Експлуатаційні норми визначають мінімальні та максимальні терміни зносу, норм амортизації залежно від навантаження, умов експлуатації устаткування, інвентарю тощо.

Норми розробляються для різних груп інвентарю з урахуванням типу закладу, потужності та умов роботи. Розрахунок потреби в матеріально-технічних предметах виконується за формулою:

$$P = P_{\phi} \cdot K_{\text{вир}} \cdot K_e, \quad (3.10)$$

де P_{ϕ} – фактична витрата за минулий період;
 $K_{\text{вир}}$ – коефіцієнт зміни обсягу виробництва;
 K_e – коефіцієнт планової економії.

Норми оснащення встановлюються для визначення потреби в предметах багаторазового використання (інвентар, устаткування тощо). Кількість необхідного устаткування для нових закладів і переустаткованих при реконструкції визначаються за «Рекомендованими нормами технічного оснащення закладів громадського харчування» від 3 січня 2003 р. Норми оснащення устаткуванням залежать від типу закладу, його потужності.

Потреба у столовому посуді, столових приборах, меблях і кухонному інвентарі розраховується за «Нормами оснащення підприємств громадського харчування посудом, столовими приборами, меблями і кухонним інвентарем». Наприклад, у розділі «Норми оснащення порцеляново-фаянсовим, скляним і металевим посудом, столовими приборами» дається весь перелік асортименту посуду й приборів, що повинен бути у закладах залежно від його типу, для кожного виду посуду пропонується норма на одне місце в залі. Щоб визначити потребу в столовому посуді й приборах, норму за кожним видом множать на кількість місць у торговому залі. Норми складені з розрахунку 2,5–3,5 комплекти на одне місце в залі, що передбачає поповнення збитку при експлуатації. При нормальних умовах роботи закладу потреба у посуді та приборах визначається у 2,5-

кратному розмірі відносно кількості місць у залі (один комплект знаходиться на столах, другий – в мийній столового посуду, половина комплекту – на роздавальні). Якщо у залі швидко зміна відвідувачів, то кількість комплектів збільшується. У робочих і шкільних їдальнях, там, де прийом їжі триває 10–15 хв, кількість комплектів приймають трикратним.

Потребу діючого закладу у посуді та приборах на одне місце в залі можна визначити за формулою:

$$P = P_z \cdot K_k / 100, \quad (3.10)$$

де P_z – відсоток страви в час найбільшого завантаження залу;
 K_k – кількість комплектів, одиниць.

Потребу нового закладу в посуді, приборах, склі визначають як:

$$P = N \cdot m, \quad (3.11)$$

де N – норма на одне місце, од.;
 m – кількість місць у залі.

Крім того, необхідно враховувати поповнення збитків при експлуатації, для чого треба визначити кількість оборотів посуду:

$$O = n / P, \quad (3.12)$$

де n – кількість страв, що реалізуються за день, од.;
 P – кількість посуду, од.

Також необхідно визначити знос посуду за один оборот за формулою:

$$Z_0 = n \cdot K_z, \quad (3.13)$$

де K_z – знос посуду, інвентарю, приборів, % (для порцеляново-фаянсового посуду складає 0,05–0,08 %, а для скляного посуду – 0,3–0,5%).

Збитки посуду за рік визначаються за формулою:

$$Z_p = P \cdot O \cdot Z_0 \cdot D / 100, \quad (3.14)$$

де D – кількість робочих днів за рік, днів.

Приклад розрахунку необхідної кількості глибоких столових тарілок для їдальні на 100 місць, де за день харчується 1100 відвідувачів, а коефіцієнт споживання супів дорівнює 0,75, наведено у табл. 3.8.

Кількість і номенклатуру для різних груп інвентарю визначають залежно від типу закладу й кількості місць у залі, з експлуатаційними нормами, які встановлюють для визначення терміну зносу, норм амортизації, залежно від навантаження й умов його експлуатації. Приклад розрахунку необхідної кількості столових приборів для загальнодоступної їдальні на 50 місць та приборів для їдальні наведено у табл. 3.9.

Таблиця 3.8 – Розрахунок необхідної кількості столового посуду для їдальні на 100 місць

Вид посуду	Норматив на одне місце, од.	Загальна кількість за нормою, од.	Реалізація страв, тис. порцій на		Кількість обертів посуду в день	Збитки посуду, %	Кількість на заміну збитку, од.	Усього потрібно, од.
			день	рік				
Тарілки глибокі столові	4	400	825	301125	2,1	0,07	215	615

Таблиця 3.9 – Розрахунок річної потреби в приборах для їдальні на 50 місць

Назва приборів	Норматив на місце, од.	Комплект за нормативом, од.	Наявність, од.	Необхідно для комплекту, од.	Усього треба, од.
Ложки столові	3,5	175	130	45	168

Потребу в меблях визначають з урахуванням норм співвідношення місць за столами різної місткості в закладі. Приклад розрахунку необхідної кількості меблів для ресторану на 60 місць наведено в табл. 3.10. Поправочний коефіцієнт враховує знос меблів під час експлуатації.

Таблиця 3.10 – Розрахунок необхідної кількості меблів для ресторану першого класу на 60 місць

Меблі	Кількість місць за нормативом, од.	Кількість столів, од.	Поправочний коефіцієнт	Загальна кількість, од.
Столи:				
двомісний	6	3	1,1	4
чотиримісний	27	6	1,1	7
шестимісний	27	5	1,1	6
Стілець	60	-	1,2	72

Норма спецодягу для робітників закладів ресторанного господарства в середньому складає два комплекти для кожного працівника на рік. Так, наприклад, для кухаря в комплект спецодягу входять куртка, брюки, фартух, ковпак, які видають один раз на чотири місяці; для офіціанта-чоловіка – костюм (рондель і брюки), біла сорочка, краватка, напівчеревики чорні й білі, для жінок – костюм або плаття, біла сорочка, краватка, туфлі чорні й світлі, для швейцара, туалетного робітника – костюм, сорочка біла, кашкет, краватка-метелик, які видають на 12 місяців.

Для кожного закладу з метою зменшення збитків необхідно проводити аналіз стану організації постачання, виявляти забезпеченість сировиною, продуктами, матеріалами тощо, щоб визначити вплив роботи служби забезпечення на обсяг збитків виробництва, а також стан складського господарства. За показниками про-

веденого аналізу розробляють організаційно-технічні заходи для скорочення бою посуду та скла, поламки інвентарю, організації їхнього збереження.

3.4 Організація роботи складського господарства

Важливою умовою раціональної роботи закладів ресторанного господарства є раціональна організація роботи допоміжного виробництва ресторанного господарства, основною ланкою якого вважається складське господарство.

Залежно від типу, потужності та характеру виробництва приміщення складської групи в закладах ресторанного господарства займають 15–20% загальної площі.

Можна виділити наступні завдання складського господарства закладів ресторанного господарства:

- підтримування на необхідному рівні запасів сировини й продуктів;
- ретельний прийом товарів за якістю й кількістю;
- збереження товарів відповідно до умов і вимог із точки зору наукового обґрунтування режимів;
- комплектація, підбір, відпуск продуктів за встановленим графіком із використанням найбільш раціональних форм, методів, засобів.

Температура, вологість повітря й кратність його обміну в складських приміщеннях повинні відповідати вимогам СНіП та санітарно-гігієнічним правилам.

Сукупність робіт, що виконуються на різних складах, приблизно однакова. Будь-який склад обробляє щонайменше три види матеріальних потоків: вхідний, вихідний і внутрішній.

Наявність вхідного потоку означає необхідність розвантаження транспорту, перевірки кількості та якості прибулого вантажу. Вихідний потік обумовлює необхідність завантажування транспорту або відпуску на виробництво, внутрішній – необхідність пересування вантажу всередині складу, перевірку якості товару під час зберігання. У цілому комплекс складських операцій становить собою наступну послідовність:

- розвантаження транспорту;
- прийом товарів;
- розміщення та збереження;
- відпуск товарів із місць збереження;
- переміщення вантажів складом.

Склад і площі складських приміщень для різних типів закладів ресторанного господарства встановлюються згідно з «Будівельними нормами і правилами проектування підприємств громадського харчування» залежно від типу й потужності закладу. Розрахунок площі складських приміщень можна виконувати за нормою навантаження на 1 м² площі підлоги й коефіцієнта використання площі за формулами:

для спеціалізованого складу:

$$S_{\text{заг}} = \frac{P \cdot 100}{N(100 - K_{\text{в.п.}})} \quad (3.15)$$

для універсального складу:

$$S_{\text{заг}} = \sum \frac{P \cdot 100}{N(100 - K_{\text{в.н.}})} = \frac{P_1 \cdot 100}{N_1(100 - K_{\text{в.н.}})} + \frac{P_2 \cdot 100}{N_2(100 - K_{\text{в.н.}})} + K, \quad (3.16)$$

де $S_{\text{заг}}$ – загальна площа складу, м²;

P – маса продукту, кг;

N – норма навантаження, кг/м²;

$K_{\text{в.н.}}$ – коефіцієнт, що враховує вільні проходи, %.

Так, одні складські приміщення можуть мати природне освітлення, а інші – штучне, наприклад, у коморах для зберігання овочів, вино-горілчаних напоїв, а також у охолоджувальних коморах природне освітлене не припустиме, а в коморах сухих продуктів, навпаки, обов'язкове.

За санітарними правилами складські приміщення необхідно підтримувати в чистоті, для чого необхідно виконувати вологе прибирання щодня, один раз на тиждень – генеральне прибирання, один раз на місяць – дезінфекцію й дезінсекцію. Стіни приміщень повинні мати захист від гризунів, бути пофарбовані олійною фарбою на висоту 1,8 м, в охолоджувальних коморах – покриті глазурованою плиткою; підлоги – міцними, вологостійкими, без порожнин, вибоїн, порогів. Складські приміщення повинні бути непрохідними, максимально наближеними до розвантажувальних майданчиків, не розміщуватись під мийними, санвузлами, приміщеннями із трапами, біля душових, котельних.

Оснащення складських приміщень залежить від типу, потужності, нормативу товарних запасів, операцій складського типу. Для зберігання товарів у складських приміщеннях використовують підтоварники, стелажі, крім того, ваговимірвальну техніку, холодильне, підйомно-транспортне та інше встаткування.

У складському господарстві використовують різноманітний інвентар та інструменти: овоскопи, лупи, термометри, спиртометри, цукрометри, ареометри, пробовідбірники, лопатки для сиру, виделки для капусти, ложки для сметани та ін. Крім того, у складських приміщеннях повинна бути оборотна тара, прибиральний інвентар, набір інвентарю для відкриття тари та упакування.

Процес складської переробки вантажу складається з:

- 1) розвантажування;
- 2) прийомки;
- 3) сортування;
- 4) складування;
- 5) зберігання;
- 6) сортування товарів, які надійшли на склад, та тих, що замовлені іншими закладами;
- 7) комплектації та відправки замовлених товарів;
- 8) відпуску.

На заготівельних закладах ресторанного господарства до складських приміщень входять приміщення експедиції, де продукція, виготовлена цехами, обробляється, тобто виконуються наступні операції: прийом, пакування, марку-

вання, відпуск.

Прийом продуктів та їхній відпуск на складах виконується матеріально-відповідальними особами. Всі товари приймаються згідно із затвердженими інструкціями про порядок прийому продукції й товарів за кількістю і якістю. Для відпуску товарів зі складів широко використовується різні види підйомно-транспортних засобів, основні види яких наведено на рис. 3.5.

Відповідальність за дотримання санітарних правил несуть керівники закладів, які виробляють і транспортують швидкопсувні продукти, заклади ресторанного господарства і торгівлі. Контроль за дотриманням санітарних правил покладається на органи санітарно-епідеміологічної служби.

Велике значення має правильне розміщення товарів з урахуванням оптимального використання площі складу, можливості застосування механізмів, безпеки роботи персоналу, оперативного обліку матеріальних цінностей.

Для запобігання втрат і псування продуктів необхідно забезпечити в складських приміщеннях оптимальний режим зберігання товарів відповідно до їхніх фізико-хімічних властивостей. Режим зберігання передбачає певну температуру, швидкість руху повітря, відносну вологість. При зберіганні слід строго стежити за дотриманням термінів реалізації продуктів, особливо швидкопсувних. Так, наприклад, крупні шматки напівфабрикатів з м'яса зберігаються 48 год при температурі 2–6°C, порційні без панірування напівфабрикати – 36 год; порційні напівфабрикати, що панірують, – 24 год; напівфабрикати м'ясні рубані – 12 од.; риба всіх найменувань – 48 год при температурі 0–2°C; риба морожена – 24 год при тій же температурі; молочнокисла продукція зберігається не більше 36 год при температурі 2–6°C.

Існують декілька способів зберігання і укладання сировини, продуктів.

Стелажний – продукція зберігається на полицях, стелажах, в шафах; при цьому способі вона оберігається від відволоження, оскільки здійснюється доступ повітря до нижніх шарів.

Штабельний – продукція зберігається на підтоварниках; так зберігають продукти в тарі, яку можна складати в стійкий штабель заввишки не більше 2 м; мішки з цукром, борошном укладають навзнаки заввишки не більше 6 мішків.

Ящичний – в ящиках зберігають плоди, овочі, яйця та ін.

Насипний – продукти зберігають в засіках, скринях, контейнерах, бункерах без тари, причому з боку стін і підлоги залишають простір 10–20 см для вільного доступу повітря; у такий спосіб зберігають картоплю (висота не більше 1,5 м), коренеплоди (0,5 м), цибулю (0,3 м).

Підвісний – використовується для зберігання сировини і продуктів в підвішеному стані, так зберігають копчені, ковбасні вироби. М'ясо тушами, напівтушами, четвертинами зберігають підвішеним на луджених крюках, без торкання туш одна з одною і зі стінами за допомогою крюків.

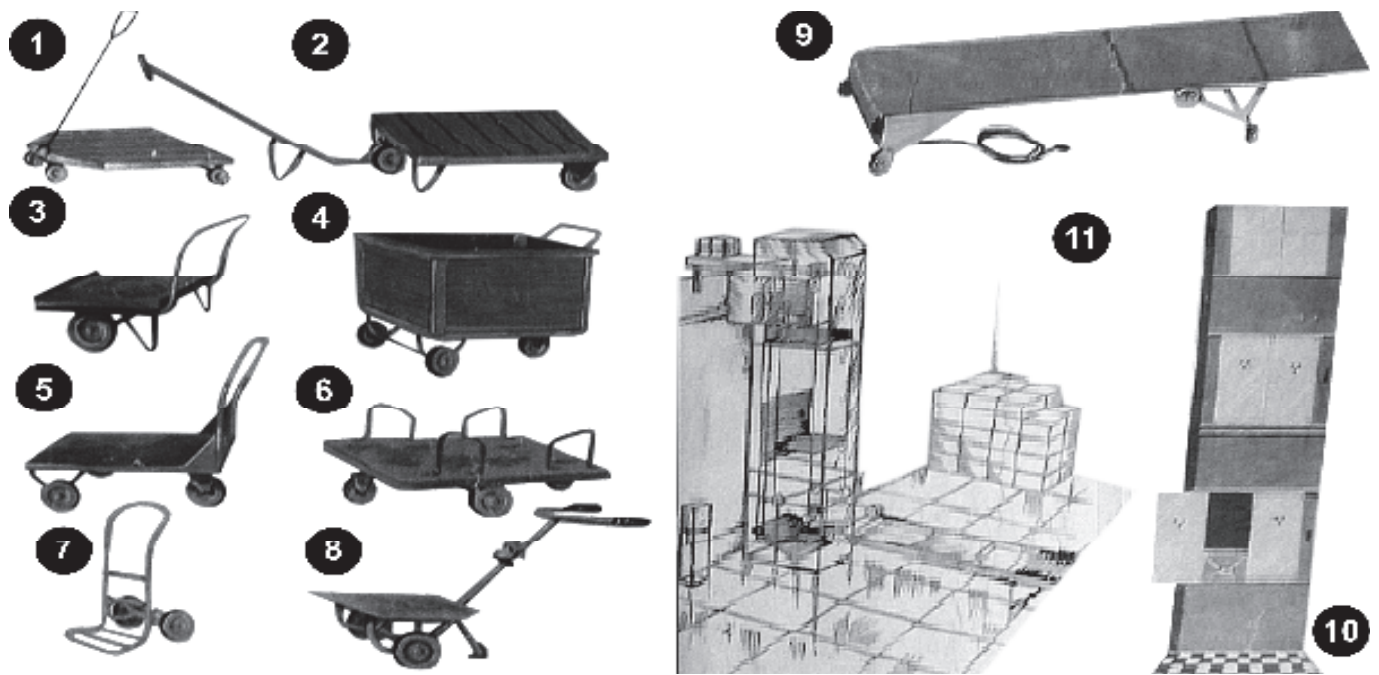


Рис. 3.5 – Підійомно-транспортні засоби виробничих і складських приміщень підприємств ресторанного господарства: 1– візок вантажний ТГ-100 вантажністю 100 кг; 2 – візок вантажний ППВ-250 вантажністю 250 кг; 3 – візок вантажний ТГ-130 вантажністю 130 кг; 4 – візок вантажний бортовий ТГБ-200 вантажністю 200 кг; 5 – візок вантажний ТГ-400 вантажністю 400 кг; 6 – візок вантажний ТГ-1000М вантажністю 1000 кг; 7 – візок вантажний ТГМ-1 вантажністю 125 кг; 8 – візок для перевезення ящиків і бочок ТГБ-250 вантажністю 250 кг; 9 – конвеєр-транспортер пересувний ТП-25; 10 – ліфт магазинний шахтного типу ЛМШ-150 вантажністю 150 кг; 11 – підйомник безперервної дії ПНД-2 вантажністю 100 кг

Для забезпечення правильного режиму зберігання забороняється:

- розміщувати харчові продукти зовні складських приміщень (в коридорах, на розвантажувальному майданчику і т. п.);
- готові вироби, продукти гастрономії – разом з сирими;
- товари, що легко поглинають запах (яйця, молочні продукти, хліб, чай і т. ін.), – поряд з товарами з різким запахом (наприклад, рибою);
- продукти – з порожньою тарою.

Порушення встановлених правил і режимів зберігання, транспортування і відпускання товарів може призвести до товарних втрат, що ділять на два види: нормовані та ненормовані. *Нормовані втрати* знаходяться в межах природного спаду (усихання, вивітрювання, розтрушування, розпилування, розливання). Природний спад відбувається в результаті змін фізико-хімічних властивостей продуктів при зберіганні. Норми природного спаду встановлюють на всі види продуктів. Природний спад списується в період інвентаризації, якщо на складі виявлена недостача. Розрахунки за природним спадом складає бухгалтерія і затверджує директор закладу.

До ненормованих втрат відносяться бій, псування продуктів. Ці втрати виникають в результаті незадовільних умов перевезення і зберігання продуктів, а також унаслідок халатності працівників складських приміщень. Втрати від бою і псування продуктів оформлюють актом не пізніше наступного дня після їхнього встановлення. Вартість зіпсованих продуктів стягується з винних осіб.

3.4.1 Порядок відпускання продуктів на виробництво

Відпускання продукції є однією з важливих завершальних операцій складського циклу. Зі складських приміщень закладів ресторанного господарства відпускання продуктів здійснюється на виробництво, у філіали, буфети за вимогою, складеною матеріально-відповідальними особами (завідуючим виробництвом, буфетниками). На підставі вимоги бухгалтерія оформлює вимоги-накладні, які підписує головний бухгалтер і керівник закладу, а після відпускання товарів – завідуючим складом і матеріально-відповідальною особою, що отримала товар. При отриманні продуктів зі складу перевіряється відповідність їх вимогам-накладним за асортиментом, масою і якістю, а також справністю тари.

Перед відпусканням комірник розкриває тару, перевіряє якість товарів, проводить їх сортування і зачищення. При відпусканні продуктів комірник дотримується черговості: товари, що надійшли раніше, відпускаються в першу чергу, спочатку сухі продукти, потім з охолоджуваних камер і в останню чергу – овочі.

Комірник зобов'язаний підготувати мірну тару, ваговимірювальне встаткування, інвентар, інструменти.

При отриманні продуктів матеріально-відповідальні особи повинні переконатися в справності терезів, перевірити вагу тари, якість продукції, терміни реалізації товарів, що відпускаються, прослідкувати за точністю зважування і записів у накладній.

3.5 Організація роботи тарного господарства

Регулярне й достатнє постачання населенню продуктів харчування – це не тільки питання доброго врожаю, але й правильного пакування, яке забезпе-

чить тривалий термін зберігання продуктів, їхнє транспортування на далеку відстань. Однією з основних причин, яка стримує сьогодні механізацію транспортно-складських операцій, є відсутність єдиного товароносія для промисловості, закладів ресторанного господарства та торгівлі.

Рішення проблеми можливе при широкому використанні багатооборотної тари, тари-устаткування, уніфікованої тари.

Тара – це виріб, призначений для зберігання кількості та якості товарів при перевезенні, зберіганні, вантажно-розвантажувальних операціях.

Упакування – це виріб, невіддільний від продукції, яка в ньому затарена, і є його необхідною належністю.

Тару класифікують за наступними основними ознаками:

- *за видом матеріалу виготовлення* – дерев'яна, металева, скляна, із тканини, картонно-паперова, пластмасова;
- *за жорсткістю* – жорстка (дерев'яна, металева, скляна, пластмасова), напівжорстка (картонна, плетена, пластмасова), м'яка (із тканини, паперу, пластмаси);
- *за спеціалізацією* – спеціалізована, універсальна (ящики, мішки);
- *за кратністю використання* – однооборотна, одноразова тара й упакування та багатооборотна (за належністю – загального використання; закладів ресторанного господарства, інвентарна або тара постачальника).

Широке розповсюдження набула багатооборотна тара, в т. ч. тара-устаткування. Уніфікація тари знайшла відображення в появі функціональних ємностей, що використовують для зберігання, приготування страв, транспортування напівфабрикатів і кулінарних виробів від заготівельного до доготівельного закладу, нетривалого зберігання, виготовлення та роздавання готових страв. Уся тара повинна відповідати стандартам на тару, де наведено типи, розміри й технічні, експлуатаційні, санітарно-гігієнічні, екологічні вимоги до неї.

До технічних вимог належать вимоги до матеріалу, розмірів, а також міцність, надійність, що забезпечують повне збереження продукції, яка затарюється, і багатократне використання тари.

Експлуатаційні вимоги до тари передбачають зручність упаковки, розпаковування, приймання, перевезення, збереження, продажу товарів.

Санітарно-гігієнічні вимоги припускають забезпечення можливості швидкої санітарної обробки і дезінфекції.

Екологічність тари – її нешкідливість, можливість при утилізації тари виключити забруднення навколишнього середовища.

Тарообіг – це постачання, прийом, відкриття, зберігання й повернення тари. Постачання тари відбувається разом із постачанням товарів. У Основних положеннях і Особливих умовах постачання товарів вказуються умови повернення та розрахунку за неї, відповідальність сторін та інші умови. При прийомі тари перевіряють її справність, відповідність стандартам або ТУ, наявність маркування, її кількість, якість, ціну. Тару приймає матеріально-відповідальна особа. Відкриття тари виконують відповідно до інструкцій спеціальним інструментом.

Зберігається тара в спеціальних приміщеннях, де складається за видами штабелями або на стелажах. Основні види тари, що використовують у закладах ресторанного господарства, наведено на рис. 3.6.



Рис. 3.6 – Основні види тари, що використовують у закладах ресторанного господарства: 1 А і Б – контейнери універсального типу для перевезення напівфабрикатів, кондитерських і кулінарних виробів; 2 А і Б – контейнери для перевезення рибних і м'ясних напівфабрикатів; 3 – контейнер для перевезення риби й рибних напівфабрикатів; 4 – лоток для перевезення кондитерських і кулінарних виробів; 5 А і Б – контейнери для перевезення крупношматкових напівфабрикатів і гастрономічних товарів; 6 – цеберка для молока й вершків (ємністю 18 л); 7 – контейнер для сульфітованої картоплі; 8 – фляга металева для перевезення молочних продуктів; 9 – контейнери пластмасові для перевезення напівфабрикатів (А) і фасованих продуктів (Б)

Повернення тари здійснюється постачальнику організаціями, що збирають її, або тароремонтними організаціями. Здають тару за накладною, актом прийому-передачі або товаротранспортною накладною. Вантажні роботи при цьому виконуються силами та засобами того, хто здає тару.

В організації роботи закладів ресторанного господарства велике значення набувають питання зі скорочення збитків по тарі. Цьому сприяє проведення організаційно-технічних і економічних заходів.

До *організаційно-технічних заходів* відносять:

- строге дотримання всіх умов договору постачання тари; приймання тари за кількістю і якістю; дотримання правил розкриття, зберігання, повернення тари;
- своєчасний ремонт поверненої тари;
- дбайливе поводження з тарою при вантаженні, перевезенні, розвантаженні;
- забезпечення необхідних умов для збереження тари, що виключає її розкрадання або використання не за призначенням;
- на крупних закладах передбачено матеріально-відповідальну особу за ведення тарного господарства, яка знає державні стандарти, правила оформлення документації;
- організація контролю за веденням тарного господарства з боку адміністрації закладу.

До *економічних заходів* належать:

- економічний аналіз всіх витрат і втрат окремо з кожним видом тари, розробка заходів щодо зниження втрат по тарі;
- своєчасний облік тари, дотримання договірних зобов'язань, правильне оформлення супровідних документів.

3.6 Організація транспортно-експедиційних операцій та транспортного господарства

Важливу роль у русі товарів виконує транспорт. Транспортні організації в процесі пересування товарів повинні забезпечити:

- зберігання вантажу при транспортуванні;
- своєчасну доставку вантажу;
- дотримання правил завантаження й транспортування вантажу;
- ефективне використання транспортних засобів.

Для перевезення продовольчих товарів використовують спеціалізований транспорт, що має маркування «Продукти». Кузови таких машин зсередини оббиваються оцинкованим залізом або листовим алюмінієм. На кожну машину, призначену для перевезення продуктів, має бути санітарний паспорт, виданий установами санітарно-епідеміологічної служби терміном не більше ніж на один рік. Швидкопсувні продукти перевозять ізотермічним транспортом.

Ритмічність постачання закладів ресторанного господарства залежить від наявності необхідної кількості охолоджувального малогабаритного транспорту. Такого транспорту в галузі поки що не достатньо, що особливо незручно влітку. Заклади ресторанного господарства переважно не мають власного транспорту й

тому користуються послугами спеціалізованих автогосподарств на договірних умовах, у яких вказується обсяг перевезень, їхня кількість, терміни постачання, вид транспорту, порядок оформлення, прийому, передачі вантажів, взаєморозрахунки, відповідальність сторін за порушення умов договору.

Транспорт, що використовують для перевезення сировини, напівфабрикатів і готової продукції для закладів ресторанного господарства має обов'язково мати санітарний паспорт устанавленого зразка.

Перевезення автотранспортом здійснюється тільки за умов наявності оформленої товарно-транспортної накладної та дорожнього листа.

В закладах ресторанного господарства для обліку роботи автотранспорту повинен вестися спеціальний журнал, у якому реєструють дату, номер автомобіля, час його прибуття та вибуття, використання водієм обідньої перерви, номер подорожного листа, підпис особи, відповідальної за роботу із транспортом.

Використання спеціалізованого транспорту сприяє зниженню збитків закладу, природних втрат при перевезенні продуктів. Робота транспорту здійснюється за спеціальним графіком, у якому вказується час виїзду та приїзду машини, час обідньої перерви водія, довжина маршруту.

Запитання для самостійного контролю знань

1. Які види постачання використовуються в ресторанному господарстві?
2. Назвіть основні джерела продовольчого постачання в ресторанному господарстві.
3. Який документ є основним для організації постачання всіх видів?
4. Яким вимогам має відповідати продовольче постачання закладів ресторанного господарства?
5. Що поєднує в собі поняття матеріально-технічного забезпечення в ресторанному господарстві?
6. Назвіть основну мету матеріально-технічного забезпечення підприємства.
7. Які форми постачання матеріалів можуть використовуватися на підприємстві?
8. Яка форма постачання передбачає завезення матеріалів чи яких-небудь предметів матеріально-технічного призначення на підприємства, минаючи проміжні пункти?
9. На основі чого будуються відносини між постачальниками та замовниками?
10. Назвіть основні джерела матеріально-технічного постачання підприємств ресторанного господарства.
11. Основні завдання складського господарства закладів ресторанного господарства.
12. Назвіть основні операції складського господарства.
13. Який спосіб складування товарів забезпечує найменші збитки?
14. За якими ознаками класифікується тара, яка використовується в ресторанному господарстві?
15. Які заходи сприяють зменшенню збитків по тарі?
16. Який транспорт використовується для всіх видів постачання в закла-

дах ресторанного господарства?

17. Як ведеться облік роботи транспорту в закладах ресторанного господарства?

18. Назвіть основні напрямки вдосконалення організації роботи транспорту в ресторанному господарстві.

Перелік тестів для засвоєння матеріалу

1. Планування, організація і контролювання всіх видів діяльності з переміщення матеріального потоку від пункту закупівлі до пункту кінцевого споживача – це визначення терміна:

- а) логістика;
- б) складування;
- в) транспортування;
- г) постачання.

2. Критерії, які враховуються при аналізі потенційних постачальників:

- а) ціна продукції та її якість, кредитоспроможність постачальника;
- б) надійність поставок та відстань постачальника від споживача;
- в) термін виконання замовлення, організація управління якістю, фінансове становище;
- г) усі відповіді правильні.

3. У закладах ресторанного господарства застосовуються наступні види постачання:

- а) продовольче;
- б) матеріально-технічне;
- в) енергетичне;
- г) усі відповіді правильні.

4. Основна мета постачання закладів ресторанного господарства:

- а) вчасне забезпечення усіма видами ресурсів;
- б) вчасне забезпечення усіма видами ресурсів у необхідній кількості;
- в) скорочення тривалості виробничих циклів виготовлення продукції;
- г) усі відповіді правильні.

5. Основні принципи руху товарів:

- а) оптимальна ланковість руху товарів та ефективне використання торговельно-технологічного устаткування;
- б) ефективне використання транспортних засобів, скорочення кількості операцій з товаром;
- в) скорочення кількості таромісць;
- г) скорочення використання енергоносіїв.

6. В закладах ресторанного господарства використовуються наступні форми постачання:

- а) транзитна;
- б) складська;
- в) операційна;
- г) універсальна.

7. В закладах ресторанного господарства використовуються наступні

способи доставки продуктів:

- а) централізований;
- б) децентралізований;
- в) маршрутний;
- г) кільцевий.

8. В закладах ресторанного господарства використовуються наступні маршрути завезення продуктів:

- а) лінійний;
- б) маятниковий;
- в) кільцевий;
- г) універсальний.

9. У закладах ресторанного господарства забороняється приймати товари:

- а) без сертифіката якості;
- б) супроводжувальних документів;
- в) якщо вони не відповідають вимогам стандартів або технічним умовам;
- г) усі відповіді правильні.

10. Для швидкопсувних продуктів у закладах ресторанного господарства передбачається термін зберігання:

- а) 8 днів;
- б) 2–5 днів;
- в) 1 день;
- г) 10 днів.

11. Необхідні обсяги запасів сировини, напівфабрикатів, продовольчих товарів для діючих закладів ресторанного господарства можна визначити:

- а) за меню;
- б) за фізіологічними нормами споживання продуктів харчування;
- в) за збільшеними показниками на одне місце;
- г) за збільшеними показниками на одну людину.

12. Кількість матеріальних ресурсів, необхідних закладу, можна визначити на основі:

- а) норм витрат;
- б) експлуатаційних норм;
- в) норм оснащення;
- г) норм збитку.

13. Послідовність операцій складського циклу в закладах ресторанного господарства:

- а) розвантаження транспорту;
- б) прийомка товарів;
- в) розміщення на зберігання та переміщення у межах складу;
- г) відпуск товарів зі складу.

14. У складських приміщеннях закладів ресторанного господарства використовується наступне устаткування:

- а) стелажі, підтоварники;
- б) підвісні гачки, ваговимірвальне устаткування;

- в) підйомно-транспортне;
- г) охолоджувальне.

15. В складських приміщеннях закладів ресторанного господарства використовується наступний інвентар:

- а) овоскоп та знімна кришка з отворами для яєць, термометр, аерометр, психрометр;
- б) молочне скло для перевірки якості вин, лопати дерев'яні, кондитерські;
- в) ложки для сметани, лійки;
- г) усі відповіді правильні.

16. Способи зберігання та складування, які використовуються в закладах ресторанного господарства:

- а) ящичний, насипний;
- б) штабельний, підвісний;
- в) стелажний, підвісний;
- г) усі відповіді правильні.

17. Уніфікація тари відображається в створенні:

- а) функціональних ємностей;
- б) засобів для пересування уніфікованої тари;
- в) тари-устаткування;
- г) спеціалізованої тари.

18. Для відкриття тари використовується інструмент:

- а) сокира-молоток, ніж для розпорювання мішків;
- б) трубчатий цвяходер, ножиці;
- в) томагавк, цвяходер-ножиці;
- г) усі відповіді правильні.

19. Тара закладів ресторанного господарства має відповідати стандартам, в яких наведено вимоги:

- а) до типу, розміру, призначення;
- б) технічні, санітарно-гігієнічні;
- в) екологічні та експлуатаційні;
- г) естетичні.

20. Для перевезення продовольчих товарів використовують транспорт, який має відповідати таким вимогам:

- а) бути промарктованим, мати санітарний паспорт;
- б) бути оббитим пластиком;
- в) бути оббитим залізом або листовим алюмінієм;
- г) мати ізоітермічні властивості.

21. В журналі для обліку роботи автотранспорту вказуються:

- а) дата, номер автомобіля, час прибуття та вибуття, номер дорожнього листа;
- б) номер дорожнього листа та відстань від постачальника до споживача;
- в) відповідальний за доставку, номер дорожнього листа, дані про водія, його освіта;
- г) усі відповіді правильні.

РОЗДІЛ 4

ОПЕРАТИВНЕ ПЛАНУВАННЯ ВИРОБНИЦТВА Й ТЕХНОЛОГІЧНА ДОКУМЕНТАЦІЯ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

4.1 Організаційні основи оперативного планування виробництва у закладах ресторанного господарства

Керування виробничим процесом закладів ресторанного господарства здійснюється за допомогою оперативного планування, що дозволяє встановити завдання для кожної ділянки виробництва з урахуванням комплексного випуску продукції та найбільш повного використання можливостей виробництва. Основою оперативного планування на заготівельних закладах є **виробнича програма**, яка визначає середньодобовий випуск продукції протягом року з урахуванням сезонності. Виробничу програму заготівельних цехів розробляють на тиждень, 2–3 тижні, на квартал, на рік. Виробнича програма спеціалізованих цехів може складатися на добу. У табл. 4.1 наведено приклад виробничої програми кондитерського цеху.

На підставі виробничої програми керівники цехів складають щоденні **наряди-замовлення** за спеціальною формою, наведеною в табл. 4.3.

Наряд-замовлення є денною виробничою програмою цеху. Під час його складання враховують рівень механізації виробничих процесів у цеху, наявність сировини на складі, потреби доготівельних закладів ресторанного господарства з урахуванням попиту споживачів на певні види продукції.

У наряді-замовленні зазначають найменування виробів, їхню кількість та розрахунок потреби сировини. Наряд-замовлення є підставою для отримання сировини зі складських приміщень, встановлення виробничого завдання виконавцям, здійснення контролю за випуском виробів, розрахунок заробітної платні. Зразок наряду-замовлення наведено в табл. 4.2

У закладах ресторанного господарства, що обслуговують організовані контингенти споживачів (робочих, студентів, школярів), виробнича програма складається у формі **планового меню** на тиждень, декаду, місяць. Його розробка базується на матеріалах, що відображають кількість та склад споживачів, стан і можливі зміни попиту на окремі види кулінарної продукції, перспективу постачання закладу продуктами, вимоги до раціонального харчування.

Планове меню дозволяє забезпечити різноманітність страв, які пропонує споживачам заклад ресторанного господарства за днями тижня, чітку організацію постачання закладу сировиною та напівфабрикатами, раціональну організацію виробничих процесів у цехах. Планове меню відображає найменування та кількість страв, що випускаються (табл. 4.3).

План-меню – денна виробнича програма, що складається щоденно на підставі планового меню і є підставою для розрахунку потреби в сировині та напівфабрикатах.

Таблиця 4.1 – Виробнича програма кондитерського цеху на 3000 виробів на добу

№ по зб. р-р	Найменування страви	Вихід, г	Кількість порцій, шт.	
			За тах зміну	За добу
1	2	3	4	5
Вироби з дріжджового тіста				
107	Булочка ванільна	50	60	100
109	Булочка домашня	50	60	100
112	Булочка з маком	50	60	100
1091/1135	Пиріжки печені з дріжджового тіста з сиром	35	360	600
91	Ромова баба	50	100	180
1098	Ватрушки	36	80	120
Разом			750	1200
Вироби з пісочного тіста				
т. к. 11	Тістечко «Квітка»	35	60	90
т. к. 12	Кекс «Надхнення»	50	50	90
т. к. 13	Торт «Сніговик»	1000	10	24 (240)
т. к. 14	Торт «F-1»	1000	8	14 (140)
т. к. 15	Торт «Вероніка»	1000	12	22 (220)
Разом			144	780
Вироби з листового тіста				
т.к.16	Тістечко «Лісова галявина»	30	100	150
т.к.17	Тістечко «Мавка»	30	90	150
Разом			190	300
Вироби з бісквітного тіста				
т. к.18	Тістечко «Бісквітне сяйво»	40	80	150
т. к.19	Тістечко «Кармен»	50	150	250
т. к.20	Тістечко «Увертюра»	40	100	160
т. к.21	Тістечко «Сюїта »	30	100	160
Разом			430	720
Усього				3000

Таблиця 4.2 – Наряд-замовлення кондитерського цеху на 3000 виробів на добу

Код виробу	107	109	112	1091/ 1135	1098	91	т. к. 13	т. к. 14	т. к. 15	т. к. 16	Разом, кг, л
Найменування	Булочка ванільна	Булочка домашня	Булочка з маком	Пиріжки печ.	Вагру- шка	Бабка ромова	Торт «С-к»	Торт «F-1»	Торт «Ве- роніка»	Тісте- чко	
Норма виходу, г	50	50	50	35	36	50	1000	1000	1000	30	
Замовлено, шт.	100	100	100	600	120	180	24	14	22	150	
Мука пшенична в/с	6,8	6,42	7,82	13,2	3,06	3,7	6,5	4,06	6,36	2,25	95,81
Масло вершкове						0,85	0,64	2,49	5,22	2,1	11,3
Цукор-пісок	1,15	1,42	0,47	1,47		2,75	9,18	3,64	5,0	0,41	25,5
Маргарин, жир кул.	0,86	1,49	0,23		0,4						2,98
Меланж	0,6	0,19		1,26	0,45	0,75	0,98	0,53	0,75	0,2	5,71
Горіхи кешью								0,77	1,1		1,87
Сіль	0,05	0,05	0,05	0,2	0,04	0,06	0,024	0,015	0,021	0,03	0,45
Дріжджі пресовані	0,11	0,11	0,11	0,33	0,1	0,14					0,9
Ванілін	0,005			0,0015							0,065
Сир				12,84							12,84
Пагока крохмал.						0,32	0,6	0,15	0,23		1,3
Крохмаль картоп.								0,56			0,56
Молоко							1,83			0,26	2,09
Молоко згущене								0,56			0,56
Варення фрукт.									2,9		2,9
Есенція фрук. ром.						0,002	0,04		0,028		0,07
Яйця курячі							0,5		0,29	0,03	0,82
Коньяк						0,044	0,04	0,005	0,025	0,03	0,15
Пудра ваніл./раф.						0,02	0,03	0,75	0,002	0,01	0,92
Какао-порошок								0,62	0,92		1,54
Натрій двууглекислий							0,006	0,004	0,007		0,017
Амоній вуглекислий							0,006	0,004	0,007		0,017
Агар										0,03	0,03
Мак			0,06								0,06
Родзинки						0,47					0,47

Продовження табл. 4.2

Код виробу	т. к. 12	т. к. 13	т. к. 17	т. к. 18	т. к. 19	т. к. 20	т. к. 21	Разом, кг, л
Найменування	Тістечко «Квітка»	Кекс «Надхнення»	Тістечко «Мавка»	Тістечко «Бісквітне сяйво»	Тістечко «Кармен»	Тістечко «Увертюра»	Тістечко «Сюїта»	
Норма виходу, г	30	50	30	40	50	40	30	
Замовлено, шт.	90	90	150	150	250	160	160	
Мука пшенична в/с	0,8	1,7	2,94	0,87	1,9	0,68	1,24	19,13
Масло вершкове	0,98		3,38	2,04	1,63	0,62		8,65
Цукор-пісок	0,99	1,1	1,2	1,27	1,22	3,3	1,7	10,78
Маргарин, жир кул.		0,98						0,98
Меланж	0,1	8,8	0,15	1,9	2,02	1,38	0,22	14,57
Горіхи кешью		0,5						0,5
Сіль	0,03	0,03	0,23					0,29
Фарбник харч.	0,0005							0,0005
Какао-порошок					0,08			0,08
Кислота лимонна	0,002		0,01				0,006	0,018
Патока крохмал.	0,43					0,26		0,69
Крохмаль картоп.				0,21	0,25	0,22	0,036	0,716
Молоко	0,28					0,3		0,58
Варення				0,18				0,18
Есенція ромова						0,004	0,002	0,006
Есенція фруктова	0,005	0,01		0,02	0,012	0,012	0,008	0,0067
Яйця курячі	0,05		0,7			0,044	2,48	2,6
Коньяк	0,002		0,01	0,06	0,2	0,06	0,06	0,4
Пудра раф.	0,005	0,054		0,71	1,68		0,06	2,51
Молоко згущ.				0,38				0,38
Натрій дивуглекисл.	0,0005				0,66			0,66
Амоній вуглекислий	0,0005	0,005						0,006
Агар	0,007	0,007	0,02			0,0008		0,035
Пудра ванільна			0,02	0,01	0,02	0,006		0,06
Варення							3,42	3,42
Ківі							0,3	0,3

Таблиця 4.3 – Планове меню на тиждень

Найменування страв і закусок	Кількість страв, що запланована, за днями тижня						
	Пн.	Вт.	Сер.	Чт.	Пт.	Сб.	Нед.
<i>Холодні страви та закуски:</i>							
Оселедець з гарніром	80	–	110	–	100	–	110
Риба відварена з гарніром	–	110	–	120	–	110	–
Салат зі свіжих томатів	80	–	110	–	–	–	110
Салат зі свіжих огірків	–	110	–	100	–	110	–
М'ясо відварене	60	–	–	–	120	–	–
Усього	220	220	220	220	220	220	220

На загальнодоступних закладах ресторанного господарства щоденно складається план-меню, в якому вказують найменування страв і напоїв, їхню кількість у цілому та за окремими партіями, вихід страв і номер за збірником рецептур, відповідальних за приготування певної продукції (табл. 4.4).

Таблиця 4.4 – План-меню на « » 20 р.

№ за збірником рецептур	Найменування страв і закусок	Вихід, г	Кількість страв, шт.	Випуск страв за партіями			Відповідальний за приготування страв
				до 9 год.	до 12 год.	до 16 год.	
1	2	3	4	5	6	7	8
<i>Холодні страви та закуски:</i>							
142	Окунь під майонезом	75/35/75	100	30	40	30	
158	Ростбїф холодний з овочевим гарніром	75/75/25	100	30	40	30	
60	Салат зі свіжих помідорів та яблук	100	300	100	100	100	
70	Салат «Літній»	100	200	60	70	70	
42	Сир «Костромський»	50	100	30	40	30	
41	Масло вершкове	15	100	35	35	30	
1032	Кефір	200	200	80	60	60	
	<i>Усього</i>		1100				
<i>Супи:</i>							
306	Борщ м'ясний	500/30	200	10	130	60	
233	Суп-лапша з куркою	500/50	70	10	50	10	
261	Суп молочний з овочами	500	30	10	15	5	
	<i>Усього</i>		300				
<i>Другі страви:</i>							
501	Тріска відварена	75/100/50	250	50	100	100	
	<i>Усього</i>		250				

Під час складання планового меню та плану-меню враховують асортимент страв, напоїв та кулінарних виробів, що рекомендують для відповідного

типу закладу ресторанного господарства, відсоткове співвідношення страв у асортименті, споживчий попит, наявність сировини на складі, кількісний та професійний склад виробничих робітників, рівень механізації праці.

Розрахунок кількості сировини робиться на підставі Збірника рецептур страв та кулінарних виробів для закладів ресторанного господарства.

На підставі плану-меню розробляються завдання з випуску певного асортименту та обсягу продукції.

План-меню та планове меню є підставою для складання **меню**, яке мусить бути в залі закладу.

План-меню є також підставою для розрахунку потреби в сировині та складання завідуючим виробництва замовлення для відпуску сировини, яка необхідна для приготування страв на день.

4.2 Види меню та їхня характеристика

Меню – це перелік холодних страв і закусок, супів, других гарячих і соловодких страв, холодних і гарячих напоїв, кондитерських виробів, які є в асортименті для продажу в залі закладу на день, із вказівкою виходу страв та ціни. Меню, яке затверджене директором, завідуючим виробництва, бухгалтером-калькулятором, є основним документом, який регулює процес обслуговування споживачів та визначає ступінь задоволення споживчого попиту на продукцію ресторанного господарства.

Залежно від типу закладу, його класу, контингенту споживачів, що обслуговуються, застосовують різні види меню: меню з вільним вибором страв, меню денного раціону, меню комплексних обідів за абонементом, з наступною оплатою за комплексний обід, меню дієтичного та дитячого харчування, меню порційних страв, меню чергових страв, банкетне меню.

Меню з вільним вибором страв складається на загальнодоступних закладах ресторанного господарства (в ресторанах, барах, столових, кафе, закусочних). Це перелік страв, записаних в певному порядку з вказівкою виходу страв, гарніру, основного продукту і ціни. Для перших страв у меню, як правило, зазначена ціна порції і півпорції. В меню ресторану вихід страв можна не вказувати.

Послідовність запису страв у меню така:

I. Фірмові страви й закуски

II. Холодні страви й закуски

1. *Ікра зерниста осетрових риб, паюсна.*

Ікра зерниста осетрових риб, паюсна.

2. *Риба малосольна (сьомга, лосось з лимоном)*

3. *Рибні холодні страви:*

Риба відварна з гарніром (осетрина, білуга, севрюга);

Риба заливна;

Риба під маринадом;

Риба під майонезом;

4. *Рибна гастрономія та закусочні консерви:*

Шпроти з лимоном;

Риба гарячого та холодного коптіння.

5. *Оселедець натуральний, з гарніром, рублений.*

6. *Нерибні продукти моря.*

7. *Салати та вінегрети.*

8. *М'ясні холодні страви та закуски:*

М'ясо відварне, заливне;

М'ясна гастрономія;

М'ясо смажене.

9. *Домашня птиця та дичина холодні.*

10. *Кисломолочні продукти.*

III. Гарячі закуски

1. *Рибні, з нерибних продуктів моря.*

2. *М'ясні.*

3. *З субпродуктів.*

4. *З птиці й дичини.*

5. *Овочеві й грибні.*

6. *З яєць і борошняні.*

IV. Супи

1. *Прозорі.*

2. *Заправні.*

3. *Пюре*

4. *Молочні, холодні, солодкі.*

V. Рибні гарячі страви

1. *Риба відварна та припущена.*

2. *Риба смажена.*

3. *Риба запечена.*

VI. М'ясні гарячі страви

1. *М'ясо відварне, припущене.*

2. *М'ясо, смажене великими й порційними шматками.*

3. *М'ясо в соусі (бефстроганов, піджарка).*

4. *М'ясо, смажене у панірованому вигляді.*

5. *Субпродукти смажені.*

6. *М'ясо тушковане й запечене.*

7. *Страви з рубленого м'яса й котлетної маси.*

VII. Гарячі страви з домашньої птиці та дичини

1. *Птиця відварна, припущена.*

2. *Птиця фарширована.*

3. *Птиця та дичина смажені.*

4. *Страви з тушованої птиці.*

5. *Страви з рубленої птиці.*

VIII. Страви з овочів, круп, бобових, макаронних виробів, борошняні

IX. Страви з яєць та сиру

X. Солодкі страви

Гарячі (яблуко у тісті, каша гур'євська, пудинги, млинці з варенням та інші).

Холодні (киселі, муси, самбуки, креми, морозиво, вершки збиті з наповнювачами, компоти зі свіжих та консервованих фруктів).

Фрукти, ягоди натуральні й в сиропі.

XI Гарячі напої (чай, кава, какао, шоколад)

XII Холодні напої власного виробництва

1. З фруктів та ягід (власного виробництва).

Коктейлі (безалкогольні).

XIII Борошняні кулінарні та кондитерські вироби

(Тістечка в асортименті, торти, кекси, пиріжки, пироги та ін.)

В кафе меню рекомендується починати з гарячих (не менше 10 найменувань) і холодних напоїв, борошняних кондитерських виробів.

У спеціалізованих закладах меню слід починати з характерних для них страв: в чайних – з чаю, в чебуречних – з чебуреків, в шашличних – з шашликів; в пельменних – з пельменів.

При складанні меню необхідно дотримуватись наступних вимог:

- використовувати асортимент страв, напоїв і кулінарних виробів, що рекомендуються для відповідного типу закладу ресторанного, господарства;
- розмішувати закуски і страви відповідно до послідовності запису страв у меню;
- враховувати сезонність;
- забезпечувати різноманітність страв за днями тижня.

Меню комплексних обідів (сніданків, вечерь) є набором страв на певну вартість, при поєднанні яких забезпечується комплекс необхідних для організму білків, жирів, вуглеводів, мінеральних солей і вітамінів.

В меню комплексного сніданку, обіду або вечері вказується не тільки ціна кожної страви, але і загальна вартість. Цей вид меню застосовується переважно в закладах з постійним контингентом – в їдальнях при промислових підприємствах, навчальних закладах; комплексні обіди можуть застосовуватися і в ресторанах в денний час для швидкості обслуговування. При організації харчування за абонементом, що продаються на тиждень, декаду, місяць, в меню включають страви, загальна вартість яких відповідає вартості абонементу. При складанні меню комплексних обідів перелік страв має бути різноманітним за днями тижня. Слід передбачати широкий набір продуктів, використовувати різні прийоми їхньої теплової обробки. Щоб забезпечити в раціоні потрібні білки, необхідно частіше включати в меню рибні страви, а також страви з сиру і молочних продуктів. Для підвищення вмісту вітаміну С в раціоні рекомендують включати салати з сирих овочів і фруктів. Як гарніри можна використовувати овочі тушковані, овочеві рагу, овочеві пюре.

Зазвичай в обідньому залі реалізуються два варіанти комплексних сніданків, обідів, вечерь, різних за складом, але однакових за вартістю.

Меню денного раціону застосовують в будинках відпочинку, санаторіях, інтернатах, дитячих таборах, військових частинах. Його складають також для учасників з'їздів, конференцій, нарад, які харчуються в ресторанах 2–3 рази на день. Меню денного раціону складається одночасно для сніданку, обіду і вече-

рі, враховуючи фізіологічні потреби людини. Воно може бути з вільним вибором або наперед скомплектованим.

В будинках відпочинку і санаторіях відвідувачі можуть замовити страви наступного дня відповідно до запропонованого меню.

Меню дієтичного харчування складається в дієтичних їдальнях з урахуванням 5–6 основних дієт (1, 2, 5, 7/10, 9). Для кожної дієти складається певний набір страв. У складанні меню бере участь дієтлікар або дієтсестра. В дієтичних їдальнях або відділеннях при промислових підприємствах, навчальних закладах кількість дієт встановлюється залежно від обслуговуючого контингенту. При складанні меню слід керуватися Збірником рецептур «Дієтичне харчування в їдальнях».

Меню дитячого харчування складається на основі фізіологічних норм харчування дітей і підлітків. У меню шкільних їдалень включаються рибні, м'ясні, овочеві, яєчні, сирні та молочні страви, солодкі страви (киселі, компоти та ін.) і напої. В шкільних їдальнях різноманітність страв досягається складанням циклічного меню на два тижні. Меню складають одне для різних вікових груп (7–10 років; 11–13 років; 14–17 років) з різним виходом порцій.

При складанні меню шкільних їдалень необхідне забезпечення щадного режиму харчування, що виключає використання кісткових бульйонів і оцту. Перші страви слід готувати вегетаріанськими або з м'ясом, рибою, птахом. Замість оцту можна використовувати лимонну кислоту. Другі м'ясні страви можна включати в меню комплексного обіду з будь-яким гарніром: картоплею відварною, смаженою на рослинному маслі, картопляним пюре, капустою тушкованою та ін. До рибних страв рекомендують гарніри з картоплі. Як додатковий гарнір слід включати огірки, помідори, салат зі свіжої капусти.

Банкетне меню складається з урахуванням характеру банкету і часу проведення.

В меню банкету включають декілька холодних страв і закусок, які можна замовляти з розрахунку 1/2 і 1/3 порції. В меню включають одну гарячу закуску, другі гарячі страви одного-двох найменувань (з риби, м'яса, птаха), десертну страву, гарячі напої (кава, чай), борошняні кондитерські вироби.

4.3 Нормативна й технологічна документація закладів ресторанного господарства

4.3.1 Збірники рецептур страв і кулінарних виробів

Збірники рецептур страв і кулінарних виробів разом з діючими в галузі стандартами і технічними умовами є основними нормативно-технологічними документами для закладів ресторанного господарства. В збірниках наведені рецептури, технологія приготування страв, а також норми витрати сировини, виходу напівфабрикатів і готової продукції, рекомендації з взаємозамінності продуктів. У рецептурах вказано: найменування продуктів, що входять до страви, норми вкладення продуктів масою брутто і нетто, вихід (маса) окремих готових продуктів і страви в цілому.

Норми вкладення продуктів масою брутто розраховані в рецептурах на стандартну сировину наступних кондицій: яловичина і баранина – 1-ї категорії,

свинина – м'ясна, субпродукти (окрім вимені) – морозиво, вим'я – охолоджене; птах домашній (кури, курчата, гусаки, качки, індички) – напівпотрошена 2-ї категорії; риба – крупна морожена або всіх розмірів, необроблена, за деяким винятком. Для картоплі, моркви і буряка норми відходів різняться за сезонами.

В кожному Збірнику рецептур страв і кулінарних виробів у вступі вказані кондиції всіх видів сировини і продуктів.

При використанні для приготування страв сировини іншої кондиції, ніж передбачено в рецептурах, норма вкладення сировини масою бруто визначається за допомогою перерахунку, виходячи з вказаної в рецептурах маси нетто, величина якої залишається постійною, і відсотків відходів, встановлених згідно зі Збірником рецептур для сировини відповідних кондицій. При використанні сировини інших кондицій або некондиційної сировини норми виходу страв не повинні порушуватися.

Приклад. Скільки треба отримати зі складу картоплі для приготування 50 порцій розсолнику лєнінградського, якщо в листопаді картопля має не 25% відходів, а на 5% більше?

1. Визначаємо за Збірником рецептур масу нетто очищеної картоплі на 50 порцій розсолнику лєнінградського. Вона складе 7,5 кг (0,15*50).

2. Фактично % відходів картоплі складе 30%.

3. Визначаємо масу бруто картоплі, необхідної для приготування цієї страви, за формулою:

$$Q_{\text{брутто}} = \frac{Q_{\text{нетто}} \cdot 100}{100 - \% \text{відходів}} ; \quad (3.1)$$

$$Q_{\text{брутто}} = \frac{7,5 \cdot 100}{100 - 30} = 10,7 \text{ кг.}$$

Таким чином, зі складу необхідно отримати 10,7 кг картоплі для того, щоб приготувати 50 порцій розсолнику лєнінградського.

Додатки до Збірника містять таблиці розрахунку витрат сировини, виходу напівфабрикатів і готових страв, розміри втрат при тепловій обробці страв і кулінарних виробів, норми взаємозамінності продуктів при приготуванні страв.

З метою якнайповнішого задоволення попиту споживачів закладу ресторанного господарства можуть розробляти нові рецептури страв і кулінарних виробів. Рецептури фірмових страв розробляють з урахуванням затверджених норм відходів і втрат при холодній і тепловій обробках різних продуктів. Вони повинні відрізнятися новизною технології приготування, високими смаковими якостями, оригінальністю оформлення, вдалим смаковим поєднанням продуктів. На всі страви з новою рецептурою і фірмові страви розробляється і затверджується керівником закладу технологічна документація: СТП, ТУ, техніко-технологічні та технологічні карти.

4.3.2 Технологічні карти

Висока якість готової продукції складається з багатьох чинників, один із них – дотримання технологічних вимог до обробки продуктів і приготування

страв на всіх стадіях виробничого процесу.

Кухарі й кондитери мають забезпечуватися на робочих місцях технологічними картами. Ці карти складаються на кожну страву, кулінарний або кондитерський виріб на підставі Збірника рецептур, уживаного в цьому закладі.

У технологічних картах зазначають найменування страви, номер і варіант рецептури, норму вкладання сировини масою нетто на одну порцію, а також наводять розрахунок певної кількості порцій або виробів, що готуються в казнах певної місткості, указується вихід страви.

У картах також наводять короткий опис технологічного процесу приготування страви і його оформлення, звертається увага на послідовність закладання продуктів залежно від термінів їхньої теплової обробки, характеризуються вимоги до якості страви, коефіцієнти трудомісткості страви, що враховують витрати праці кухаря на приготування даного страви. Технологічні карти на гарніри до других страв складають окремо.

Технологічні карти складають за встановленою формою на щільному картоні, їх підписують директор, завідувач виробництва й калькулятор, зберігають у картотеці завідувача виробництва.

Приклад
(Лицьовий бік)

Збірник рецептур
№ рецептур

ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТА
на страву «Бефстроганов зі смаженою картоплею»

Найменування продуктів	Норма продуктів на одну порцію, г (нетто)	Розрахунок кількості порцій					
		100	90	70	50	40	30
Кількість продуктів, кг (нетто)							
Яловичина (вирізка, товстий і тонкий край, верхній і внутрішній шматки тазостегнової частини)	119	11,9	10,71	8,33	5,95	4,76	3,57
Маргарин столовий	10	1,0	0,9	0,7	0,5	0,4	0,3
Борошно пшеничне	5	0,5	0,45	0,35	0,25	0,2	0,15
Сметана	30	3,0	2,7	2,1	1,5	1,2	0,9
Соус «Південний»	4	0,4	0,36	0,28	0,2	0,16	0,12
Томат-пюре	15	1,5	1,35	1,05	0,75	0,6	0,45
Цибуля ріпчаста (пасерована)	18	1,8	1,62	1,26	0,9	0,72	0,54
Картопля на гарнір (№ 579)	180	18,0	16,2	12,6	9,0	7,2	5,4

(Зворотний бік)

Короткий опис технологічного процесу

Вирізку, м'якоть товстого й тонкого країв, верхній і внутрішній шматки тазостегнової частини (яловичина) нарізають у поперечному напрямку до розташування м'язових волокон брусками розміром 30–40 мм, вагою 5–7 г, посипають сіллю, перцем, обсмажують на добре розігрітій сковороді протягом 3–5 хв., додають пасеро-

вану цибулю, заливають сметанним соусом, соусом «Південний» і доводять до кипіння. При відпусканні посипають зеленню петрушки.

На гарнір додатково подають грінки, крутони з білого хліба або листкового тіста. Можна готувати без соусу «Південний» і томату, але при цьому, відповідно, має збільшуватися закладання сметани.

Якісна оцінка готової страви

Зовнішній вигляд – м'ясо порізано уздовж волокна шматочками рівної товщини, обсмажено рівномірно до появи рум'яної скориночки. Колір м'яса – від сірого до коричневого. Запах – характерний для смаженого м'яса. Смак – властивий смаженому м'ясу. Консистенція: шматочки соковиті, добре просмажені, без хрускоту. Вага готової страви у грамах – 300, у тому числі м'ясо – 75, соус – 75, гарнір – 250.

М'ясо подають з соусом, гарнір укладають збоку гіркою.

Трудомісткість приготування страви

Коефіцієнт трудомісткості страви без гарніру – 1,3 умовної страви. Коефіцієнт трудомісткості основного гарніру на одну страву з сировини – 0,7 умовної страви, з напівфабрикатів (очищеної картоплі) – 0,2.

4.3.3 Техніко-технологічні карти

Техніко-технологічні карти (ТТК) розробляють на нові й фірмові страви та кулінарні вироби – ті, що виробляють і реалізують тільки в цьому закладі. Термін дії ТТК визначає сам заклад. ТТК включає такі розділи:

1. *Найменування виробу і сфери застосування ТТК.* Указують точну назву страви, яку не можна змінити без затвердження; наводять конкретний перелік закладів (філіалів), які мають право реалізувати цю страву.

2. *Перелік сировини* для виготовлення страви (виробу).

3. *Вимоги до якості сировини.* Обов'язково роблять запис про те, що сировина, харчові продукти, напівфабрикати для цієї страви (виробу) відповідають нормативним документам (ГОСТам, ОСТам, ТУ) і мають сертифікати й посвідчення якості.

4. *Норми закладання сировини масою брутто та нетто, норми виходу напівфабрикатів і готового виробу.*

5. *Опис технологічного процесу.* Подають докладний опис цього процесу, режиму холодної й теплової обробки, що гарантують безпеку страви (виробу), наводять харчові добавки, що використовуються, фарбники й ін.

6. *Вимоги до оформлення, подавання, реалізації та зберігання.* Мають бути відображені особливості оформлення, правила подавання страви, порядку реалізації, зберігання відповідно до ГОСТ Р 50763-95 «Громадське харчування. Кулінарна продукція, реалізована населенню. Загальні технічні умови», СанПіН 2.3.2.1324-03 «Гігієнічні вимоги до термінів придатності й умов зберігання харчових продуктів».

7. *Показники якості та безпеки.* Указують органолептичні показники страви (смак, запах, колір, консистенція), фізико-хімічні й мікробіологічні показники, що впливають на безпеку страви.

8. Показники харчового складу та енергетичної цінності. Наводять дані про харчову й енергетичну цінність страви (за таблицями «Хімічний склад харчових продуктів», схваленими Міністерством охорони здоров'я), важливі для організації харчування певних груп споживачів (дієтичне, лікувально-профілактичне, дитяче харчування й ін.).

Кожна техніко-технологічна карта одержує порядковий номер і зберігається в картотеці закладу. Підписує ТТК відповідальний розробник.

Приклад

«Затверджую»
Директор ресторану
К. ІВАНОВ

« ____ » _____ 20__ р.

ТЕХНІКО-ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТА № 1

Курка тушкована з грибами

1. Сфера застосування

1.1 Ця техніко-технологічна карта розповсюджується на страву «Курка тушкована з грибами», що виробляється рестораном і його філією.

2. Перелік сировини

2.1 Для приготування страви використовують таку сировину:

М'ясо птаха.....ГОСТ 21784

Маргарин.....ГОСТ 240

Картопля свіжа продовольча.....ГОСТ 26545

Морква столова свіжа.....ГОСТ 26767

Цибуля ріпчаста свіжа.....ГОСТ 27166

Шампінйони свіжі культивовані.....РСТ РРФСР 608-79

або продукти зарубіжних фірм, що мають сертифікати й посвідчення якості.

2.2 Сировина повинна відповідати вимогам нормативної документації, мати сертифікати і посвідчення якості.

3. Рецепттура

Рецептура страви «Курка тушкована з грибами»

Найменування сировини	Маса брутто (г)	Маса нетто (г)
1	2	3
Курка	160	109
Маргарин	3	3
Картопля	187	140
Морква	44	35
Шампінйони свіжі	118	90
Маса відварних грибів	—	45
Маргарин	5	5
Маса смажених грибів	—	45
Цибуля ріпчаста	30	25
Маргарин	5,5	5,5

Продовження табл.

1	2	3
Маса пасерованої цибулі	–	12,5
Бульйон або вода	130	130
Маса тушкованої курки	–	75
Маса гарніру	–	275
Вихід готової страви (1 порції)	–	350

4. Технологічний процес

4.1 Підготовка сировини до виробництва страви «Курка тушкована з грибами» проводиться відповідно до Збірника рецептур страв і кулінарних виробів для закладів ресторанного господарства.

4.2 Підготовані туші курки рубають на шматки, обсмажують до утворення скориночки, закладають у горщик, додають сиру картоплю й моркву, нарізану шматочками, нашатковану пасеровану цибулю, лавровий лист, сіль, перець. Потім заливають бульйоном або водою й тушкують у шафі для смаження до готовності (40–50 хв.). За 8–10 хв. до закінчення додають смажені гриби.

5. Оформлення, подавання, реалізація і зберігання

5.1 Страва «Курка тушкована з грибами» має подаватися в горщику, якому виготовлялася.

Горщик установлюють на закусочну тарілку, укриту паперовою серветкою.

5.2 Температура подавання страви має бути не менше 65°C.

5.3. Термін реалізації страви при зберіганні на марміті або гарячій плиті – не більше 3 год. з моменту закінчення технологічного процесу.

6. Показники якості та безпеки

6.1 Органолептичні показники страви:

зовнішній вигляд – два шматочки курки на порцію; овочі, що зберігли форму нарізки, рівномірно перемішані.

консистенція – м'яка, соковита;

колір – жовтий з помаранчевим відтінком;

смак – помірно солоний із присмаком смажених грибів;

запах – тушкованої курки з овочами і смажених грибів.

6.2 Фізико-хімічні показники:

масова частка сухих речовин, % (не менше) – 20,7;

масова частка жиру, % (не менше) – 3,1;

масова частка солі, % (не більш) – 0,7.

6.3 Мікробіологічні показники:

кількість мезофільних аеробних і факультативно-анаеробних мікроорганізмів (КОЕ в 1 г продукту) не більше 1:10;

бактерії групи кишкових паличок, не допускаються в масі продукту, г 0,01;

каугулазопозитивні стафілококи, не допускаються в масі продукту, г 1,0;

патогенні мікроорганізми, у тому числі сальмонелли, не допускаються в масі продукту, г 25.

7. Харчова й енергетична цінність

Білки – 7,35; жири – 7,17; вуглеводи – 7,11; енергетична цінність – 122/510 ккал/кДж.

Відповідальний розробник А. Петров

4.3.4 Галузеві стандарти, технічні умови й технологічні інструкції на напівфабрикати та кулінарні вироби

До нормативно-технологічної документації, що використовують заклади ресторанного господарства, відносять також галузеві стандарти (ГСТ), стандарти підприємств (СТП), технічні умови (ТУ) і технологічні інструкції (ТІ) на продукцію, що виробляється промисловими та заготівельними заводами для постачання інших підприємств.

Галузеві стандарти (ОСТ) є основним нормативним документом, що регламентує виробництво напівфабрикатів і кулінарних виробів. ОСТ розробляють і затверджують міністерства м'ясної й молочної промисловості, харчової промисловості, рибного господарства, що виробляють продукцію для ресторанного господарства.

Технічні умови (ТУ) розробляє Науково-дослідний інститут ресторанного господарства, який є базовою організацією зі стандартизації продукції ресторанного господарства. Технічна умова – основний документ, що регламентує виробництво напівфабрикатів тільки в закладах ресторанного господарства. ОСТи і ТУ містять вимоги до якості сировини й напівфабрикатів за органолептичними та фізико-хімічним показникам. Приклад ТУ на напівфабрикат «Котлети домашні» наведено в табл. 4.5.

Технологічні інструкції (ТІ) вводять одночасно зі стандартами (технічними умовами). Вони є основними технологічними документами, що визначають асортимент напівфабрикатів, що виробляється; вимоги до якості та норми витрати сировини; порядок проведення технологічних процесів; вимоги до пакування й маркування; умови та терміни зберігання і транспортування.

Стандарти підприємств (СТП) розробляють на кулінарні вироби з нетрадиційними способами холодної й теплової обробки, на нові процеси. Проект СТП погоджують з територіальним управлінням Укрвимогляду. Затверджує СТП керівник закладу на визначений ним термін.

Таблиця 4.5 – Вимоги до якості напівфабрикату «Котлети домашні»

Найменування показників	Характеристика показників
Зовнішній вигляд	Форма котлет кругла, поверхня рівномірно панірована сухарним борошном, без розірваних і ломаних країв
Консистенція	Однорідна, фарш добре помішаний
Смак і колір	Властиві доброякісній сировині
Уміст вологи, %, не більше	66
Уміст хлібу з урахуванням панірувального сухарного борошна, %, не більше	18
Вміст солі, %	Від 1,2 до 1,5

Технологічний процес, викладений у СТП, має забезпечувати якість і задовольняти вимоги безпеки, установлені державними актами. СТП не може порушувати ГОСТів.

Структурні елементи СТП:

- титульний аркуш;
- найменування;

- зміст;
- сфера застосування.

Послідовність розділів СТП:

- *найменування виробу (процесу) і сфера застосування* – точна назва виробу, процесу обслуговування, конкретний перелік закладів, що отримали право використовувати цей СТП;

- *перелік сировини* (для страв і виробів) – усі продукти для виробу, нормативна документація на цей вид сировини;

- *вимоги до якості сировини* (для страв і виробів) – обов'язковий запис про відповідність усіх видів сировини для страви або виробу вимогам нормативних документів (ГОСТів, ОСТів, ТУ), медико-біологічним і санітарним нормам, сертифікатам відповідності, посвідченням якості;

- *норми закладання* (брутто й нетто, вихід напівфабрикату й готового виробу);

- *технологічний процес приготування* – докладний опис процесу; для страв і виробів особливо виділяють режими холодної й теплової обробки, забезпечуючи безпеку; специфіка застосування нетрадиційних способів або харчових добавок;

- *оформлення, подавання, реалізація, зберігання* – особливості оформлення, правила подавання, порядок реалізації кожної партії продукції; умови й терміни реалізації та зберігання – відповідно до ГОСТ Р 50763-95 «Громадське харчування. Кулінарна продукція, реалізована населенню. Загальні технічні умови» і санітарних правил;

- *транспортування* (для страв і виробів) – її параметри, захист від зовнішніх чинників;

- *пакування та маркування* – вид тари, пакувального матеріалу (дозволені Міністерством охорони здоров'я України для контакту з харчовими продуктами), позиції, що включаються до ярлика (відповідно до ГОСТ Р 50763-95);

- *методи випробувань* – органолептика (смак, колір, запах, консистенція); основні фізико-хімічні та мікробіологічні показники, що впливають на безпеку продукції відповідно до додатків до ГОСТ Р 50763-95 і медико-біологічних вимог і санітарних норм Міністерства охорони здоров'я – МБВ-5061-89. Для процесів і послуг треба враховувати вимогу ергономічності, що характеризує відповідність умов обслуговування гігієнічним, антропометричним, фізіологічним можливостям споживання. Дотримання вимог ергономічності забезпечує комфортність обслуговування і сприяє збереженню здоров'я та працездатності споживача;

- *вимоги охорони навколишнього середовища* – указують методи контролю й періодичності досліджень за характеристиками безпеки продукції. Умови надання послуги (процесу) мають відповідати вимогам нормативної документації за рівнем шуму, вібрації, освітленості, мікроклімату (СанПіН 2.4.2.548-96) і за показниками пожежо- і вибухобезпечності – вимогам СНіП 2.08.02-89;

- *інформація про харчову і енергетичну цінність* – відомості про наявність білків, жирів, вуглеводів, про калорійність.

СТП вводять в дію наказом або розпорядженням директора.

Нормативно-технологічна документація сприяє гарантуванню безпеки продукції для життя і здоров'я споживачів, підвищенню якості продукції, правильній організації технологічного процесу виробництва напівфабрикатів, кулінарних і кондитерських виробів.

Вимоги до нормативних документів мають ґрунтуватися на сучасних досягненнях науки, техніки й технології.

Заклади, що одержують напівфабрикати, також повинні мати галузеві стандарти, технічні умови й технологічні інструкції, що надасть змогу перевірити якість напівфабрикатів під час їхнього приймання, правильно організувати короткочасне зберігання та використання напівфабрикатів.

Запитання для самостійного контролю знань

1. Назвіть основну мету оперативного планування закладів ресторанного господарства.
2. Що є основою оперативного планування виробництва?
3. Яких вимог необхідно дотримуватися під час складання плану-меню, планового меню?
4. Які фактори необхідно ураховувати під час складання плану-меню, планового меню?
5. Для яких закладів складають планове меню? Мета складання, порядок розроблення.
6. Для яких закладів складають план-меню, порядок його розроблення?
7. Для яких закладів, цехів розробляють наряд-замовлення, із яких етапів воно складається?
8. Що таке меню? Назвіть основні види меню та наведіть їхню характеристику.
9. Які вимоги ставляться під час складання меню?
10. Що таке Збірник рецептур страв і кулінарних виробів?
11. Назвіть основні розділи, що прописуються в технологічних картах на будь-яку страву.
12. У чому полягає відмінність техніко-технологічної від технологічної карти страви?
13. Яку документацію закладів ресторанного господарства відносять до нормативно-технологічної?
14. Перерахуйте основні структурні елементи та розділи стандартів підприємств.

Перелік тестів для засвоєння матеріалу

1. Оперативне планування виробництва здійснюється з метою:

- а) раціонального управління виробничим процесом для найбільш повного використання можливостей виробництва;
- б) раціонального управління виробничим процесом для найбільш повного використання сировини;
- в) раціонального управління виробничим процесом для найбільш повного використання технологічних вимог;

г) раціонального управління виробництвом для визначення кількості персоналу.

2. *План-меню складається для:*

- а) заготівельних підприємств;
- б) підприємств, що обслуговують певний контингент споживачів;
- в) підприємств, що обслуговують неорганізований контингенти споживачів;
- г) спеціалізованих цехів.

3. *Планове меню складають для:*

- а) ресторанів, кафе, що обслуговують різний контингент споживачів;
- б) їдалень, кафе, що обслуговують певний контингент споживачів;
- в) заготівельних цехів, що реалізують кулінарну продукцію в торгівлі підприємства;
- г) універсальних підприємств.

4. *Основою оперативного планування на заготівельних закладах є:*

- а) планове меню;
- б) наряд-замовлення;
- в) виробнича програма;
- г) план-меню.

5. *У якому документі для оперативного планування зазначають кухарів відповідальних за виготовлення страв:*

- а) наряді-замовленні;
- б) плановому меню;
- в) виробничій програмі;
- г) меню.

6. *На який термін складається виробнича програма заготівельних цехів?*

- а) рік;
- б) тиждень;
- в) 2–3 тижні;
- г) квартал.

7. *В яких закладах використовується меню денного раціону?*

- а) ресторанах і кафе;
- б) закритих закладах ресторанного господарства;
- в) у закладах при будинках відпочинку, санаторіях, інтернатах;
- г) у закладах при дитячих таборах, військових частинах.

8. *Який вигляд має виробнича програма в закладах, що обслуговують учасників з'їздів, конференцій, нарад?*

- а) меню денного раціону;
- б) меню з вільним вибором страв;
- в) наряд-замовлення;
- г) планове меню.

9. *Які показники враховуються під час розроблення меню денного раціону?*

- а) фізіологічні потреби людини;
- б) традиції харчування;
- в) наявність запасів;
- г) сезон.

РОЗДІЛ 5

ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ВИРОБНИЦТВА ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

5.1 Класифікація і характеристика виробничих процесів, їхні складові

Заклад ресторанного господарства – це доволі складна, цілісна система, головною функцією якої є виробнича діяльність з виготовлення та відпуску продукції, тобто функціонування виробничої системи.

Виробнича діяльність включає:

1) працю людей як активну частину виробництва, що становить основу трудового процесу. Саме робітники є головними творцями матеріальних і нематеріальних благ;

2) предмети праці, над якими працює людина, для перетворення їх у кінцевий продукт з метою задоволення певних потреб споживачів. У ресторанному господарстві це сировина, напівфабрикати, кулінарні, борошняні та кондитерські вироби, тобто все те, на що спрямована праця людей;

3) засоби праці – частина засобів виробництва (обладнання, інвентар, інструмент, оснащення тощо), за допомогою яких людина впливає на предмет праці.

Останнім часом, окрім поняття «виробничої функції», з'явилося таке поняття, як «операційна функція», що включає всі дії, результатом яких є випуск продукції та послуг, які надаються та постачаються закладом. Така функція притаманна будь-якому закладу. Конкретний зміст операційної функції можна визначити сукупністю окремих, автономних видів діяльності закладів. Більшість з цих видів діяльності зумовлені створенням, функціонуванням та розвитком закладу.

З наукової точки зору, *організація виробництва* – це сукупність законів, принципів, методів, правил, процесів, навичок і дій, спрямованих на:

- об'єднання й забезпечення взаємодій особистих і матеріальних елементів виробництва;
- визначення необхідних зв'язків та узгодження дій учасників виробництва з метою підвищення його ефективності та отримання прибутку;
- створення умов для досягнення як загальної мети колективу, так і цілей кожного працюючого.

Сфера виробничої діяльності людини може бути умовно зображена як на рис. 5.1.

Основа виробництва та інших видів діяльності закладу становить ефективна організація функціонування виробничої системи, планування, організація та контроль виробництва продукції й досягнення виробничих цілей.

Практикою визначені раціональні принципи організації виробничого процесу, основні з яких – спеціалізація, паралельність, пропорційність, безперервність, прямоочність і ритмічність.

Спеціалізація – розподіл виробничого процесу на складники та закріплення за кожним виробничим підрозділом (цехом, відділом, робочим місцем) виготовлення визначеного виробу (предметна спеціалізація) або виконання ви-

значеної операції (технологічна спеціалізація). Спеціалізація дозволяє використовувати сучасне встаткування та передові форми організації виробництва.

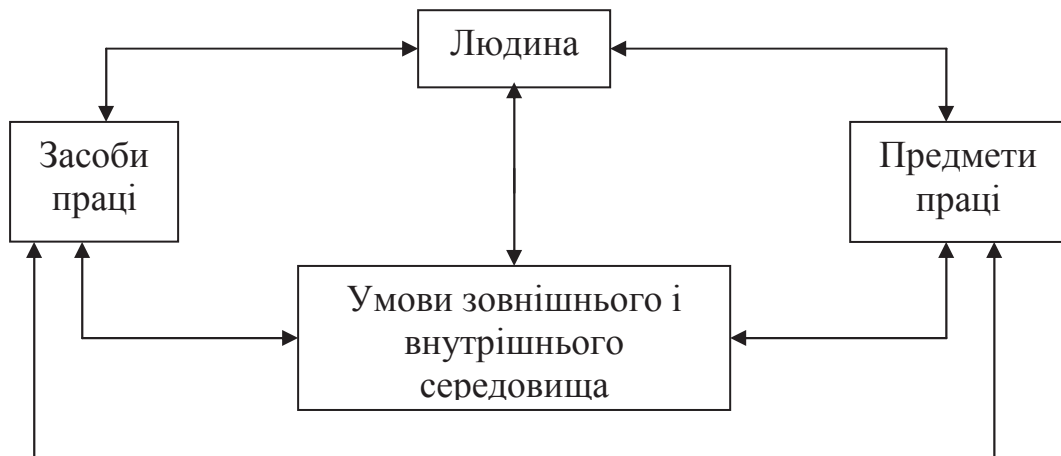


Рис. 5.1 – Сфера виробничої діяльності

Під **паралельністю** розуміється одночасне виконання окремих частин виробничого процесу, тобто створення широкого фронту робіт з виготовлення певної продукції. Чим ширше фронт робіт, тим менше за інших рівних умов тривалість виробничого циклу й краще забезпечується безперервність виробництва. Використання цього принципу пов'язано з низкою умов, основна з яких – достатній обсяг виробництва, що забезпечує повне завантаження устаткування. Паралельна організація виробничого процесу застосовується в наступних формах: паралельність у структурі технологічної операції; паралельність у виконанні основних і допоміжних елементів операції, в одночасному виконанні робіт з різними напівфабрикатами.

Якщо не доцільно впроваджувати паралельність виробничого процесу, то застосовують часткову паралельність.

Пропорційність процесів виробництва виражається в дотриманні правильного співвідношення виробничих потужностей і площ між окремими робочими місцями, ділянками і цехами. Окремі процеси й операції з виготовлення тих чи інших напівфабрикатів, продукції повинні бути узгоджені з іншими процесами чи операціями.

Пропорційність в організації виробництва припускає відповідність потужності (продуктивності за одиницю часу) всіх підрозділів об'єднання, закладу, цехів, ділянок, окремих робочих місць з випуску продукції встановленому плановому завданню.

Пропорційність виробництва виключає перевантаження одних ділянок і невикористання потужностей в інших ланках. Базою дотримання пропорційності є правильне проектування комплексу кожного закладу, включення в його склад пропорційних виробничих ланок.

В умовах багатоланкового процесу виготовлення продукції ресторанного господарства все більшого значення набуває безперервність виробництва, що

припускає скорочення всіх перерв як у використанні трудових ресурсів, технічних засобів, так і в просуванні предметів праці в процесі виробництва. Досягнення беззупинного виробничого процесу – найважливіший напрямок його інтенсифікації.

Безперервність робіт забезпечується, насамперед, застосуванням автоматичного, напівавтоматичного встаткування, засобів малої механізації та ін. Скорочення міжопераційних перерв пов'язане з вибором найбільш раціональних методів сполучення процесів у часі, тобто порядку передавання виробів з однієї операції на іншу.

Передумовою безперервності виробництва є **прямоточність**, що становить собою найкоротший шлях проходження виробом усіх стадій і операцій виробничого процесу від заготівлі сировини, її обробки до готової продукції.

Найбільш комплексно безперервність реалізується при організації прямоточного виробництва, що здійснюється за допомогою високо механізованого й автоматизованого встаткування.

Організація ритмічної роботи є найбільш передовим і ефективним методом організації рівномірної роботи. Під **рівномірною роботою** закладу, цеху й виробничої ділянки розуміють систематичне виконання ними плану з випуску кулінарної продукції відповідно до затвердженого меню за заздалегідь складеним графіком, що передбачає дотримання термінів реалізації продукції, що випускається, безперебійне здійснення виробничо-торговельних процесів і повне використання виробничих ресурсів.

Ритмічність виробництва виражається, по-перше, у повторенні через рівні проміжки часу виробничих процесів, по-друге, у здійсненні на кожному робочому місці за рівні проміжки часу однакового обсягу робіт.

Масштаб і номенклатуру продукції, що випускається, визначають раціональні форми організації виробництва, а саме: рівень концентрації, спеціалізації, кооперування та комбінування виробництва.

Концентрація – зосередженість виробництва одного або декількох аналогічних видів продукції або послуг у великих організаціях у межах невеликого регіону. Ключовим словом у визначенні поняття «концентрації» є розмір організації, який, перш за все, характеризує обсяги продажу, чисельність робітників, вартість основних фондів.

Концентрація виробництва може здійснюватися в трьох формах:

- концентрація спеціалізованого виробництва;
- концентрація комбінованих виробництв;
- збільшення розмірів універсальних закладів.

Концентрація виробництва дозволяє використовувати висококваліфіковані кадри та автоматизовані виробництва, сучасні інформаційні технології та ресурси. Але подальша концентрація ускладнює управління виробництвом, тому в кожній галузі існують свої оптимальні рівні концентрації виробництва.

Спеціалізація – розподіл праці за її окремими видами, формами, зосередженість діяльності на відносно вузьких, спеціальних напрямках, окремих технологічних операціях або видах продукції, що випускається. Вона становить собою єдність двох протилежних процесів: диференціації як розподілу праці та

кооперації як об'єднання однорідних операцій або продукції.

Спеціалізація може бути предметною, подетальною та технологічною. *Предметна спеціалізація* означає зосередженість виробництва визначених видів продукції кінцевого споживання. *Подетальна* – зосередженість виробництва окремих виробів, напівфабрикатів, а також виконання окремих технологічних процесів. *Технологічна спеціалізація* (або постадійна) – перетворення окремих фаз виробництва або операцій у самостійні виробництва. Наприклад, виготовлення бісквітних коржів різної форми, виготовлення оздоблювальних напівфабрикатів для кондитерського виробництва тощо.

Розвиток спеціалізації виробництва та управління може здійснюватися тільки на основі розвитку науки та міжвиробничого кооперування.

Кооперування – це встановлення та використання довгострокових виробничих та управлінських зв'язків між заводами, організаціями та іншими структурами, кожна з яких спеціалізується на виробництві окремих сполучених частин цілого або на виконанні окремих видів робіт. Воно може здійснюватися як «на вході» структури, так і на її «виході».

Кооперування може бути регіональним, галузевим або міжнародним. На практиці рідко використовується один із видів кооперування. Існує багато факторів, які треба враховувати при виборі кооперування за «входом», основні з них – це вартість продукції організації-постачальника, імідж і місія постачальника, надійність постачальника, якість сервісу, збитки під час експлуатації тощо. Рівень кооперації рекомендується оцінювати наступними показниками: питома вага в собівартості продукції покупних новацій, комплектуючих виробів; питома вага в конкурентоспроможних новаціях; кількість виробництв та організацій, що поставляють новації, комплектуючі вироби, напівфабрикати, послуги; питома вага в обсягах продажу всіх видів продукції, які виробляються іншими організаціями; структура кооперування за видами.

Комбінування – одна з форм організації виробництва, яка заснована на об'єднанні різних типів виробництв із метою спрощення зв'язків у технологічному ланцюжку. Передумовами комбінування в галузі можуть бути: спеціалізація виробництва та його концентрація, високий рівень розвитку науки та техніки.

Комбінування може здійснюватися за трьома напрямками: послідовна переробка сировини до отримання готової продукції; використання відходів для виробництва інших видів продукції; комплексна переробка сировини, тобто виготовлення з одного виду сировини декількох видів продуктів.

Залежно від сполучення форм організації виробництва та його елементів бувають наступні типи виробництва: масове, серійне, одиничне.

Тип виробництва – сполучення організаційно-технічних та економічних характеристик і особливостей об'єднання факторів та елементів організації виробництва, що обумовлені номенклатурою, масштабом, регулярністю випуску продукції.

В умовах *одиничного виробництва* робочі місця не мають закріплених за ними операцій та завантажуються різними операціями через невизначені проміжки часу та без визначення їхньої черговості. У *серійних виробництвах* робочі місця завантажують декількома закріпленими за ними операціями, що вико-

нуються у визначеній послідовності. У *масовому виробництві* робочі місця завантажуються виконанням однієї операції над конкретними виробами.

Організація роботи основного виробництва залежить від того, як організована робота цеху, відділу, ділянки, кожного робочого місця.

Цех – це відокремлений заклад ресторанного господарства в адміністративному й технологічному відношенні, має завершений процес виробництва якихось виробів або напівфабрикатів. Цех може об'єднувати відділ, ділянку, лінію.

Виробнича ділянка – це частина цеху або закладу, де виконується повністю якийсь виробничий процес, під впливом якого предмет праці отримує нові властивості та якості.

Робоче місце – це частина виробничої площі, де робітник або група робітників виконує операцію або комплекс операцій для будь-якої стадії технологічного процесу.

Сукупність робочих місць, розташованих строго за ходом технологічного процесу й призначених для виконання якихось технологічних операцій, створюють **потокову лінію**.

Цехи й ділянки *основного виробництва* випускають продукцію основного призначення. Цехи й ділянки *допоміжного виробництва* випускають продукцію для внутрішнього використання й забезпечення його енергією, обслуговують і ремонтують обладнання тощо. *Побічне виробництво* виробляє продукцію з відходів: крохмаль, борошно з кісток, клей, тобто вони випускають продукцію, яка не має відношення до основного призначення закладів ресторанного господарства.

Крім цехів і виробничих ділянок, заклад ресторанного господарства може мати обслуговуюче господарство – енергетичне, ремонтне, транспортне, метрологічне, санітарно-технічне та ін.

Відокремлюють цех у самостійну одиницю в тому разі, якщо ділянка має вузьку спеціалізацію, достатній обсяг виробництва, при наявності декількох бригад.

Цехи організовують у великих закладах ресторанного господарства. На невеликих і середніх закладах ресторанного господарства цехи відокремлюються умовно, тобто вони мають безцехову структуру.

Цехи закладів ресторанного господарства спеціалізуються за технологічною, предметною, змішаною ознаками.

За *технологічною* ознакою передбачається однорідність технологічного процесу й різноманітність асортименту виробів, що виробляються.

За *предметною* ознакою передбачається виготовлення однорідних виробів, але в цеху поєднують різнорідні технологічні процеси.

Найбільш раціональна спеціалізація цехів – за *предметною* ознакою, тому що це дозволяє зробити виробничий процес прямоточним, використовувати нові технології та встаткування, надає можливість автоматизації й механізації цього процесу.

Але найчастіше використовують *змішану* спеціалізацію цехів, бо переважно обсяг продукції, що виготовляється, недостатньо великий.

5.2 Загальні принципи організації роботи цехів закладів ресторанного господарства

В системі ресторанного господарства функціонують заготівельні та доготівельні заклади, в яких відокремлюються заготівельні, доготівельні та спеціалізовані цехи, де виготовляються напівфабрикати різного ступеня готовності, готові кулінарні вироби, кондитерська продукція, страви та напої.

Виробництво напівфабрикатів з м'яса, птиці, риби, овочів організовується у заготівельних закладах ресторанного господарства, а також на підприємствах харчової промисловості. Однак у загальному обсязі напівфабрикатів, які випускають для постачання у заклади ресторанного господарства, найбільша питома вага належить напівфабрикатам, що виробляються у системі ресторанного господарства.

Призначення заготівельних цехів закладів ресторанного господарства – первинна обробка сировини і виготовлення напівфабрикатів для постачання їх до гарячого цеху свого закладу ресторанного господарства, до доготівельних закладів, магазинів і відділів кулінарії.

Під час організації заготівельних цехів будь-якої потужності необхідно звернути увагу на:

- забезпечення потоку виробництва;
- послідовність здійснення технологічних процесів;
- мінімальні технологічні та транспортні вантажні потоки;
- об'єднання у одних приміщеннях виробництв, які потребують однакового температурного режиму і вологості повітря;
- забезпечення вимог санітарії й вжиття заходів з охорони праці та техніки безпеки;
- розміщення складських охолоджувальних приміщень в одному блоці.

До заготівельних цехів закладів ресторанного господарства, що працюють на сировині, належать: м'ясний, рибний, овочевий, птахогольовий. У закладах невеликої або середньої потужності може організуватися м'ясо-рибний цех. У закладах ресторанного господарства, що працюють на напівфабрикатах, організовують один заготівельний цех – цех доробки напівфабрикатів. У закладах ресторанного господарства, що працюють і на сировині, і на напівфабрикатах, організовують зазвичай цех доробки напівфабрикатів та овочевий цех. Але в таких закладах можуть бути й інші варіанти об'єднання цехів. Спеціалізовані цехи організовують як самостійні в складі заготівельних закладів або у великих ресторанах і кафе.

Режим роботи заготівельних цехів може бути різним залежно від типу закладу, обсягу виробництва та способу реалізації напівфабрикатів. Заготівельні цехи, які обслуговують тільки свій заклад, працюють здебільшого у одну зміну. На невеликих закладах виготовлення напівфабрикатів починається після того, як закінчиться виготовлення та відпуск готових страв. Але всі напівфабрикати, що скоро псуються виготовлюють безпосередньо перед їхньою тепловою обробкою або перед відпуском замовнику.

Великі заготівельні заклади можуть працювати у дві чи три зміни.

Призначення доготівельних цехів закладів ресторанного господарства –

завершення технологічного процесу приготування їжі.

До доготівельних цехів ресторанного господарства входять гарячий, холодний, борошняний, кондитерський.

Виробничою програмою доготівельних цехів є план-меню. Якщо у закладі відсутній цех кулінарних виробів, то всі кулінарні вироби, що виробляються у доготівельному цеху теж включають до виробничої програми. Режим роботи доготівельних цехів залежить від режиму роботи залів закладу.

Асортимент посуду, ножових виробів, інвентарю для приготування їжі наведений в табл. 5.1–5.3.

Таблиця 5.1 – Асортимент посуду для приготування їжі

Найменування	Місткість, розмір	Призначення	Характеристика матеріалу
1	2	3	4
Котли наплитні	20, 30, 40 і 50 л	Для варіння їжі	Корпус циліндричної форми, у верхній частині з боків приварюються або приклепуються дві ручки. Виготовляють з нержавіючої сталі, алюмінію листового суцільно стягнені та листові з алюмінієвого плаву. Основною вимогою до котлів наплитних є суворя горизонтальність днища
Котли для приготування дієтичних страв		Для приготування дієтичних страв на пару	Циліндрична ємність з кришкою. Виготовляють з нержавіючої сталі. Комплектується круглою решіткою
Котел для приготування рибних дієтичних страв		Для приготування рибних дієтичних страв на пару	Овальна ємність, комплектується кришкою та решіткою. Виготовляють з нержавіючої сталі
Каструлі	2, 3, 4 л	Основний вид наплитного посуду	Циліндричної форми з двома ручками та кришкою. Виготовляються цільноштампованими з листової нержавіючої сталі
	2, 4, 6, 8, 10 л		Зварені з нержавіючої сталі
	1,2; 1,8; 1,5; 3,5; 4,5; 6,8; 10 л		Алюмінієві – виготовляються циліндричної, сферичної та напівсферичної форми
Казан для варіння мантив		Для приготування на пару національної страви «манти» і дієтичних страв на пару	Складається з нижньої каструлі, вставного обідку та піддонів з отворами
Сотейник	2, 4, 8 л	Для приготування соусів, підливок, пасерування овочів	Дрібні каструлі з однією довгою ручкою. Виготовляються зварені з нержавіючої сталі
	2,5; 3,5; 4,5; 6,8; 15 л		З алюмінію штамповані
	2, 4, 6, 8, 10 л		Литі

Продовження табл. 5.1

1	2	3	4
Казан	2; 3,5; 5; 6 л	Для приготування національних страв (плов)	Напівсферична ємність з алюмінію
Сковороди чавунні	Діаметри: 168, 195, 224, 252, 290, 320, 340 мм	Для теплової обробки продукції	Чавунні литі з одним або двома зливами
Сковороди з пресом	Двопорційна d=290 мм, чотирьохпорційна d=440 мм	Для приготування курчат табака	Виготовляються двох та чотирьохпорційні. Всередині мають чашечкову смажельну поверхню
Сковорода багаточашечна	5-, 7-, 9-чашечна d=320 мм	Для приготування страв з яєць	Сковороди литі з чорного чавуну
Миски емальовані	d=160, 180, 200, 220, 240, 280, 320 мм, висота від 50 до 95 мм	Допоміжний вид посуду	Виготовляються зі сталі та емалюються
Окорьонік вітринний	Довжина – 375 мм, ширина – 238 мм, висота переднього бортика – 82 мм, заднього – 177 мм	Для тимчасового зберігання і транспортування продуктів	Ємність продовгуватої форми з різними за висотою бортиками

Таблиця 5.2 – Асортимент ножових виробів для приготування їжі

Найменування	Призначення	Характеристика матеріалу
1	2	3
Ножі кухарські	Великий – для розрубу кісток, сухожилля, приготування рагу; середній – для нарізування м'яса, риби, шпигування овочів; малий – для нарізки м'яса, риби, очищення або нарізання овочів	Комплект складається з трьох ножів різної довжини: великого, середнього та малого. Виготовляються з інструментальної сталі марки 65х13 методом гарячого штампування або кування. Ручки ножів виготовляються з деревини твердолистяних порід або ударостійких полімерів марки АБС-2020 та ін.
Ніж котлетний	Для відбивання м'яса і формування котлет	Складається з масивної металевої заготовки прямокутної форми з двостороннім заточуванням і ручки
Ніж овочевий	Для очищення, доочищення, нарізання овочів і фруктів	Ніж невеликого розміру з одностороннім заточуванням клинка, який приблизно дорівнює довжині ручки
Корінчатий ніж	Для очищення, доочищення, нарізання овочів і фруктів	Складається з короткого клиноподібного клинка завдовжки 50-60 мм з гострим кінцем і рукою завдовжки 110-120 мм
Ніж жолобковий	Для очищення овочів	Має форму розрізаної вздовж трубки з гострим кінцем і заточеним виступом посередині

1	2	3
Ніж карбувальний	Для фігурного нарізання та карбування овочів та фруктів	
Ножі хліборізнi: ніж-пила ніж важільний	Для нарізання хліба та хлібобулочних виробів	Лезо з хвилеподібною заточкою Кріпиться до поверхні столу або прилавка
Ніж сирний	Для різання сиру і м'яса	Бувають прямі з кривим коліном (ступінчасте лезо) і для фігурного нарізання масла і сиру (комплект з трьох штук)
Ніж ковбасний (гастрономічний)	Для різання ковбас	Має довге лезо однакової ширини
Ніж філейний	Для різання окороків, грудинки, рулетів, філе риби	Має трохи звужене лезо. Виробляють великий, середній, малий
Ніж рибний	Для патрання риби	Має серповидне лезо і зубчасту скобу, виготовлені в одному виконанні
	Для розділення риби	Має коротке лезо з двосторонньою заточкою
Ніж для розрубвання м'яса	Для розрубання великих шматків м'яса, хрящів, сухожилля, кісток, тушок птиці та ін.	Виготовляють: великий і малий
Ніж-рубак	Для розрубання дрібних кісток, великих шматків м'яса	Виготовляють: великий і малий
Ніж обвалочний	Для обвалювання м'яса	Має коротке лезо з вузьким загостреним кінцем і фігурну рукоятку
Сокира м'ясорубна	Для розрубання туш м'яса, тушок птиці, риби	Виготовляють методом лиття зі сталі марок У8, У8А, У9А суцільно ковані з привареним лезом, а також з підрізаним і непідрізаним полотном (нижня частина сокири)

Таблиця 5.3 – Асортимент інвентарю

Найменування	Об'єм, розміри	Призначення	Характеристика
1	2	3	4
Асортимент інвентарю з деревини			
Дошка розділювальна торцевоовальна	Довжина – 500, 700, 900 мм, ширина – 340, 400, 500 мм, товщина – 65, 70, 90 мм	Для розділу на шматки м'яса, птиці, риби та ін.	Виготовляють з деревини твердолистяних порід і берези. Становить собою виріб овальної форми склеєний з окремих брусків. По периметру дошка укріплюється обручем, який стягують гвинтом. Обруч і гвинт виготовляють з нержавіючої сталі
Стілець для розрубання м'яса	Круглої форми діаметром 600 мм, прямокутної – 500x500 мм, висота 800x900 мм	Для розрубання м'ясних туш і напівтуш	Виготовляють з деревини твердолистяних порід. Кряж стільця змінюється обручем з лечувальної сталі. Робоча поверхня шліфується. Готовий кряж кріпиться до металевої лавки, яка виготовляється з товстолистого сталі та труб.

Продовження табл. 5.3

1	2	3	4
			Випускають прямокутної та круглої форми
Качалка кондитерська	Довжина – 365, 545 мм, діаметр 60 мм	Для розкатування тіста	Становить дерев'яний циліндр із обертовими пластмасовими ручками в торцях виробу. Циліндр роблять з деревини твердолистяних порід. Поверхня ретельно шліфується
Веселки дерев'яні	Довжина – 1200, 950, 400, 450 мм, ширина – 100, 86, 55, 70, 40 мм, товщина – 23 мм	Для перемішування рідких і пасто-подібних продуктів	Виготовляють із деревини листяних порід, ретельно шліфуються і маркуються. Випускають п'яти типів
Дошка розділювання гастрономічна	Довжина – 900, 700, 500 мм, ширина – 250, 250, 200 мм, висота – 25, 25, 20 мм	Для розділення та нарізання і обробки м'яса, риби, овочів, інших продуктів	Виготовляють із цілого шматка або випилюють із плашок деревини твердолистяних порід і берези. Поверхня виробів шліфується, а крайка заовальюється. Випускають трьох типів
Дошка розділювальна гастрономічна шпозна	Довжина – 500, 600, 700 мм, ширина – 200, 250, 300 мм, висота – 20, 20, 40 мм	Для нарізання м'яса, риби, овочів, хліба та інших продуктів	Дошки клеять зі шпону деревини листяних порід. Поверхня шліфується, кути заокруглюються. Виготовляють трьох типів
Веселки дерев'яні	Довжина – 900, 700, 500 мм, ширина 250, 250, 200 мм, висота – 25, 25, 20 мм	Для розділення, нарізання й оброблення м'яса, риби, овочів та інших продуктів	Виготовляють із суцільного шматка або випилюють з плашок деревини твердолистяних порід і берези. Поверхню виробу шліфують, а крайки заокруглюють. Виготовляють трьох типів
Дошка для нарізання лимонів	Довжина – 250 мм, ширина – 165 мм, висота – 40 мм	Для нарізання лимонів, соковитих овочів і фруктів	Має напівкруглу форму. На перетині дошки кріпиться лоточок із нержавіючої сталі для збирання соку, який виділяється у процесі нарізання. Виготовляють як із суцільного шматка, так і з плашок деревини твердолистяних порід
Лопатка бордюрна	Довжина: загальна – 270 мм, основи – 140 мм; ширина основи – 80 мм, товщина лопатки – 10–12 мм	Для нанесення рельєфного малюнку на торці тортів і тістечок під час їхнього приготування	Виготовляють із деревини твердолистяних порід. На одному боці лопатки вибирають борозни з кроком і висотою 5 мм, другий бік залишають гладким. Виріб шліфують

1	2	3	4
Пензель для змащування кондитерських виробів	Довжина – 240 мм, ширина – 70 мм, товщина – 5 мм, довжина волосу – 45 мм	Для змащування жиром або яєчним білком виробу, що випікається	Пензель виготовляють із натурального волосу, клеїться обідок з білої жести. Ручка з деревини хвойних або листяних порід, шліфується та покривається лаком
<i>Асортимент інвентарю з нержавіючої сталі</i>			
Виделка кухарська	Довжина загальна – 690 мм, довжина ріжків – 90 мм, розвід ріжків – 36 мм	Для вилучення великих шматків м'яса та м'ясопродуктів із наплитного кухонного посуду	Становить металевий круглий стрижень (8–12 мм) з двома вигнутими ріжками на одному кінці й гачком для навішування – на другому. Виготовляють зі сталі марки 12х18НІОТ. Поверхня шліфується
Виделка гастрономічна	Довжина – 280 мм, ширина – 28 мм	Для розкладання та відпускання споживачам продовольчих товарів	Становить ручку і хвостовик з двома загостреними ріжками. Виготовляють як суцільно штамповані з нержавіючої сталі, так і з пластмасовими ручками
Вінчик для збирання крему великий	Довжина загальна – 690 мм, довжина збивателя – 160 мм, діаметр – 120 мм	Для збивання кремів, білків та інших продуктів	Становить круглий дерев'яний стрижень, на кінці якого кріпиться обиватель грушоподібної форми виготовлений із нержавіючого пружинного дроту діаметром 1 мм. Ручка виготовляється з деревини листяних твердих порід
Вінчик для збирання крему малий	Довжина загальна 420 мм, довжина збивателя – 120 мм, діаметр – 80 мм		
Тістоділитель	Довжина – 700 мм, довжина ручки – 100 мм, довжина розпірних утулок – 40, 60, 80 мм	Для поділу тіста	Складається зі сталевого стрижня з пластмасовими ручками. На стрижень нанизані дискові ножі, зажимами є розпірні втулки. Тістоділителі виготовляються з нержавіючої сталі, втулки та ручки – з поліетилену або полістиролу. Випускають у комплекті з трьох штук
Голка шпигувальна	Довжина – 195 мм, діаметр – 8 мм	Для шпигування напівфабрикатів із м'яса перед тепловою обробкою салом, овочами та іншими компонентами	Має форму пологого конусу. До задньої частини голки кріпиться заціпка. Корпус голки має круглу форму з гостро зробленим кінцем. Виготовляють із листової нержавіючої сталі
Голка кухарська	Довжина – 260 мм, діаметром – 3 мм	Для зашивання харчових оболонкок нашпигованих і фаршированих страв	Становить металевий стрижень, на одному кінці якого є вушко, а другий – гостро заточений. Виготовляється зі сталі-сріблянки марки У10А. Виріб полірується

Продовження табл. 5.3

1	2	3	4
Касета для столових приборів	Діаметр – 265 мм, висота – 130 мм	Для зберігання чистих столових приборів	Виготовляється з нержавіючої сталі, круглої форми, має шість відділень
Ніж-струж	Довжина – 530 мм, діаметр ручки – 16 мм, довжина ручки – 100 мм	Для нарізання та розфасування монолітних шматків масла	Виготовляють зі сталевого струнного дроту, ручки – з деревини листяних порід
Шумівка	Довжина – 530 мм, діаметр ручки – 16 мм, довжина ручки – 500 мм	Для зняття піни з рідких харчових продуктів у процесі їхньої варки	Складається з дрібною чашки зі сферичною поверхнею, вигнутою донизу, з отворами у 2,5 мм і привареної ручки. Виготовляють із нержавіючої сталі й полірують
Лоток для студня (драглів)		Для зберігання і транспортування студня	Становить низьку прямокутну ємкість зі скошеними боками. Виготовляють із нержавіючої сталі, полірують
Ложка гарнірна	Довжина ручки – 400 мм, довжина черпака – 140 мм, ширина черпака – 90 мм	Для розкладання гарніру	Складається з черпака яйцеподібної форми з привареним до нього точечною електрозваркою довгою ручкою, вільний кінець якого загнутий для навішування на борт казану. Виготовляють із листової нержавіючої сталі, полірують в електричний спосіб
Ложка для порціонування морозива	Діаметр чашечки – 50 мм, висота – 22 мм, довжина ручки – 235 мм, ширина ручки – 20 мм	Для розкладання у вигляді кульок і відпуску нефасованого морозива	Складається з ручки та чашечки, з'єднаних точковою електрозваркою. Ложки виготовляють зі сталі марки 12х18НІОТ і удароміцного полістиролу, який оздоблює колодку ручки
Мусат		Для прямування виробничих ножів	Складається з металевого стрижня, на який насаджений на ручку з кільцем (для навішування мусата). Мусат виготовляють із інструментальної сталі, ручка – із капролактаму
Сайка для відбивання м'яса	Довжина – 270 мм, ширина – 90 мм, висота – 52 мм	Для обробки м'яса у процесі його приготування	Складається із сікача у вигляді масивної сталеві плити з загостреними краями й ручками. Сайка виготовляється з листової нержавіючої сталі товщиною

Продовження табл. 5.3

1	2	3	4
			10 мм. Ручка оздоблюється вінілпластом. Поверхня полірується
Лопатка для млинців	Довжина загальна – 340 мм, довжина основи – 220 мм, ширина – 40 мм	Для виготовлення та розкладання млинців	Складається з суцільно штампованої основи й колodочки з ручкою. Основа лопатки вузька й подовжена, виготовляється з листової нержавіючої сталі завтовшки 0,8 мм
Лопатка рибна	Довжина загальна – 275 мм, довжина основи – 155 мм, ширина – 55 мм	Для виготовлення та розкладання рибних страв	Складається з суцільно штампованої основи, яка має конусоподібну форму та виготовляється з нержавіючої сталі товщиною 0,8 мм і ручки, який оздоблюється удароміцним полістиролом
Лопатка для котлет	Загальна довжина – 320 мм, довжина основи – 150 мм, ширина основи – 60 мм	Для приготування котлет	Становить суцільно штампований виріб, який складається із основи та ручки. Лопатка виготовляється з листової нержавіючої сталі. Готовий виріб полірується
Ложки розливальні	0,2; 0,25; 0,5 л	Для порціонування перших і третіх страв	Ложка становить суцільнотягнутий черпак напівсферичної форми з привареною довгою ручкою
Ложки для порціонування соусу	0,05; 0,075; 0,1 л	Для порціонування та розливу соусів і підливок під час роздавання других страв	Складається з черпака яйцеподібної форми з витягнутим носиком і привареним до нього ручкою. Загнутий вільний кінець ручки слугує для навішування на борт котла. Ложки виготовляються з нержавіючої сталі, на ручці зазначається ємності
Ложки для порціонування жирів	5, 10, 15 г	Для порціонування жирів під час роздавання других страв	Складаються з ручки та дозувальної чашечки сегментної форми, які з'єднані точковою зваркою. Номінальна місткість ложок штампується на ручці. Ложки виготовляються з нержавіючої сталі в комплекті з трьох штук
Щипці для сосисок		Для відпускання гарячих сосисок споживачам, а також для вилучення та зала-	Складається з двох половинок, шарнірно з'єднаних заклепкою. Виготовляється з нержавіючого дроту

Продовження табл. 5.3

1	2	3	4
		дання їх у сосисковарку або котел	
Щипці для кондитерських виробів		Для відпускання кондитерських виробів споживачам	Являє собою суцільно штамповану скобу з гофрованими лапками. Виготовляється з листової нержавіючої сталі, поверхня полірується
Щипці для капусти		Для розкладання квашеної капусти під час роздавання готових страв	Становить суцільно штамповану скобу з лапками, на яких є сім загнутих усередину і загострених ріжків, які слугують для захвату продукту
<i>Асортимент інвентарю з алюмінію</i>			
Грохіт	Діаметр – 400 мм, висота – 72 мм	Для промивання відварних макаронних виробів, овочів і коренеплодів	Циліндрична ємність із двома ручками, на дні якої є отвори, діаметром 3–4,5 мм
Сито «Шенуа»	Діаметр – 220 мм, – 160 мм	Для проціджування бульйонів	Металева конусоподібна ємність з частими дрібними отворами, яка має з одного боку ручку, з другого – гачок. У нижній частині сита знаходиться збірник для твердих частинок. Випускаються великі та малі
Сито для сипучих продуктів	Діаметр – 300 мм, – 150 мм	Для просіювання сухих сипучих продуктів і для промивання круп'яних виробів і ягід	Становить металевий обідок, у днище якого закатана сітка з нержавіючої сталі. Виготовляються великі й малі
Качалка вафельна	Довжина скалки – 430 мм, довжина робочої частини – 300 мм	Для рівномірної розкатки тіста, для вафель із нанесенням рельєфного малюнку	Циліндр із двома ручками, на робочій поверхні якого є рельєфний малюнок у кітинку. Виготовляється з дюралюмінієвого дроту
Гірка для спецій	Діаметр – 700 мм, ширина – 145 мм, діаметр судка – 90 мм	Для зберігання спецій, які використовуються під час приготування їжі	Становить підставку, у якій розміщено п'ять судків для спецій. Гірка встановлюється на виробничому столі або навішується на стіні

Продовження табл. 5.3

1	2	3	4
Лист із кришкою		Для теплової обробки страв і транспортування готових виробів	Конструкція листа зварна, має форму прямокутної коробки з кришкою
Друшляк	Діаметр – 340 мм, місткість – 7,0 л	Для відкидання виготовлених макаронних виробів і страв з круп, а також для промивання рідких овочів і фруктів	Виріб становить перфоровану ємність напівсферичної форми з ручкою. Діаметр перфорації – 3–4 мм
Асортимент інвентарю з чорного металу			
Лист кондитерський	Діаметр – 625 мм, ширина – 440 мм, висота – 30 мм	Для випікання хлібобулочних і кондитерських виробів у шафах для смаження	Суцільно штампований виріб прямокутної форми з двома бортиками. Випускаються двобортні та трибортні
Лист виробничий	Довжина – 630 мм, ширина – 440 мм, висота – 45 мм	Для приготування страв із овочів, м'яса, риби та випікання кулінарних і кондитерських виробів	Становить ємність прямокутної форми з низькими вертикальними бортиками
Форми кондитерські		Для випікання асортименту кондитерських виробів	Виробляються з жерсті товщиною 0,3–0,4 мм, листового харчового алюмінію товщиною 1,5 мм і листової декаперованої сталі марки СТЗ товщиною 0,8–1,2 мм. Випускаються різних конфігурацій і розмірів. За призначенням поділяються на такі форми: круглі, фігурні, овальні, овальні фігурні, для тарталеток, для кексів, для тортів, форми-трубочки, для відливання фігурного шоколаду
Виймки кондитерські		Для приготування кондитерських виробів	Виробляють із листової жерсті товщиною 0,3–0,4 мм
Набір кондитерських наконечників з мішечками	Найбільший діаметр наконечника – 45–65 мм, найменший – 25–35 мм,	Для нанесення оздоблення з крему на кулінарні та кондитерські вироби	До складу набору входять 17 конусоподібних наконечників різної форми і два мішечка з хлопчатопаперової тканини. Наконечники виробляються з жерсті товщиною 0,36 мм

5.3 Організація робочих місць у заготівельних цехах закладів ресторанного господарства

5.3.1 Організація робочих місць м'ясного цеху

Технологічний процес обробки м'яса не залежить від потужності цеху, але сама організація технологічного процесу різниться.

У великих заготівельних закладах м'ясні цехи більш механізовані, у них застосовуються транспортери, підвісні й потокові лінії та ін.

Виробнича програма цехів включає крупношматкові напівфабрикати з яловичини (товстий, тонкий край, верхній і внутрішній шматки задньої стегнової частини та ін.); зі свинини й баранини (корейка, окіст, лопаткова частина, грудинка й ін.); кістки; порціонні напівфабрикати з яловичини, свинини, баранини (антрекот, біфштекс, ескалоп та ін.); дрібношматкові напівфабрикати з яловичини (бефстроганов, піджарка, азу, гуляш); із баранини і свинини (шашлик, рагу й ін.); із рубаного м'яса (біфштекс, котлети, шніцелі); перець, кабачки, фаршировані м'ясом і рисом.

Терміни зберігання основних видів м'ясних напівфабрикатів за температури $+2$ – $+6^{\circ}\text{C}$: крупношматкові – до 48 год., фасованого м'яса (від 2,5 до 1,0 кг) і порціонних напівфабрикатів без паніровки – до 36 год., порційних у паніровці, дрібношматкових, кісток харчових, субпродуктів охолоджених, шашлику маринованого – до 24 год., січених, у т. ч. підвищеної харчової цінності й комбінованих – до 12 год., а січений заморожений біфштекс зберігається за температури не вище $+5^{\circ}\text{C}$ до 48 год.

М'ясні цехи у великих заготівельних закладах складаються з декількох приміщень: дефростери, мийне відділення для туш, приміщення для обсушування, приміщення для обвалки, жилювання, приготування напівфабрикатів.

Із холодильних камер заморожене м'ясо (туші та півтуші) підвісним шляхом (монорейками) або на візках надходить до дефростерів, де за температури $+4$ – $+6^{\circ}\text{C}$ протягом трьох діб відбувається процес повільної дефростації. Потім м'ясо зачищається від забруднень, зрізається клеймо.

Далі м'ясо обмивають у спеціальному приміщенні теплою водою за допомогою щіток-душів, обсушують в окремому приміщенні за допомогою повітря, що подається вентиляторами. Розрубання туш виконують обрушники на початку лінії за допомогою ножа-рубака або м'ясної сокири. Виробничі столи обрушників розташовують уздовж конвеєрної лінії. На виробничих столах мають бути передбачені штирі для фіксації обробних дошок і висувні ящики для зберігання інструменту: великого й малого ножів кухарської трійки, мусатів.

Конвеєром м'ясо надходить на робочі місця жилювальників, які виконують зачищення м'яса від сухожилів, плівок, розбирання крупношматкових напівфабрикатів за видами. Кістки, отримані після обрушення, відправляються на розпилювання за допомогою дискової пилки. Модель процесу виготовлення напівфабрикатів із мяса наведено на рис. 5.2.

У великих цехах робочі місця з виробництва порційних і дрібношматкових напівфабрикатів можуть організовуватися на паралельних лініях. По обидва боки лінії розташовуються виробничі столи. На робочому місці виготовлю-

вача напівфабрикатів розміщують обробну дошку, ліворуч від неї – лоток із м'ясом, праворуч – лоток для напівфабрикатів, середній ніж кухарської трійки, мусат. За обробною дошкою встановлюють ваги.

Для виробництва рубаних напівфабрикатів організують кілька робочих місць, які і становлять технологічну лінію. На цих робочих місцях передбачається ванна для замочування хліба, м'ясорубка, фаршмішалка або кутер, котлетоформувальна машина.

У невеликих м'ясних цехах використовують машини з меншою продуктивністю або різні універсальні електроприводи зі змінними механізмами (м'ясорубкою, розрихлювачем, фаршмішалкою). У таких цехах м'ясо розморожують у підвішеному стані над трапом або у ваннах із проточною водою. План м'ясного цеху ресторану наведений на рис. 5.3.

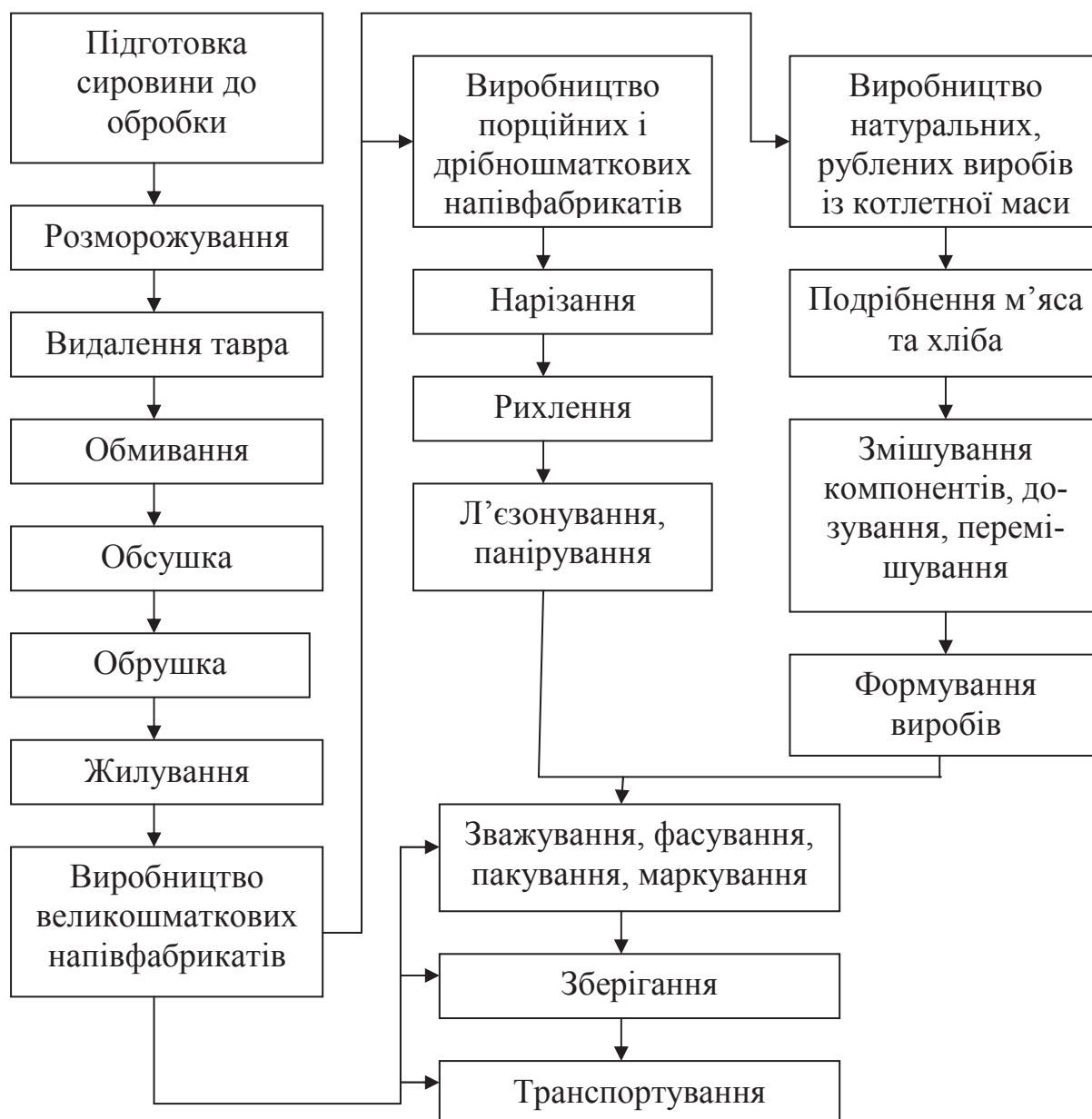


Рис. 5.2 – Моделювання процесу виробництва напівфабрикатів високого ступеня гатунку з м'яса

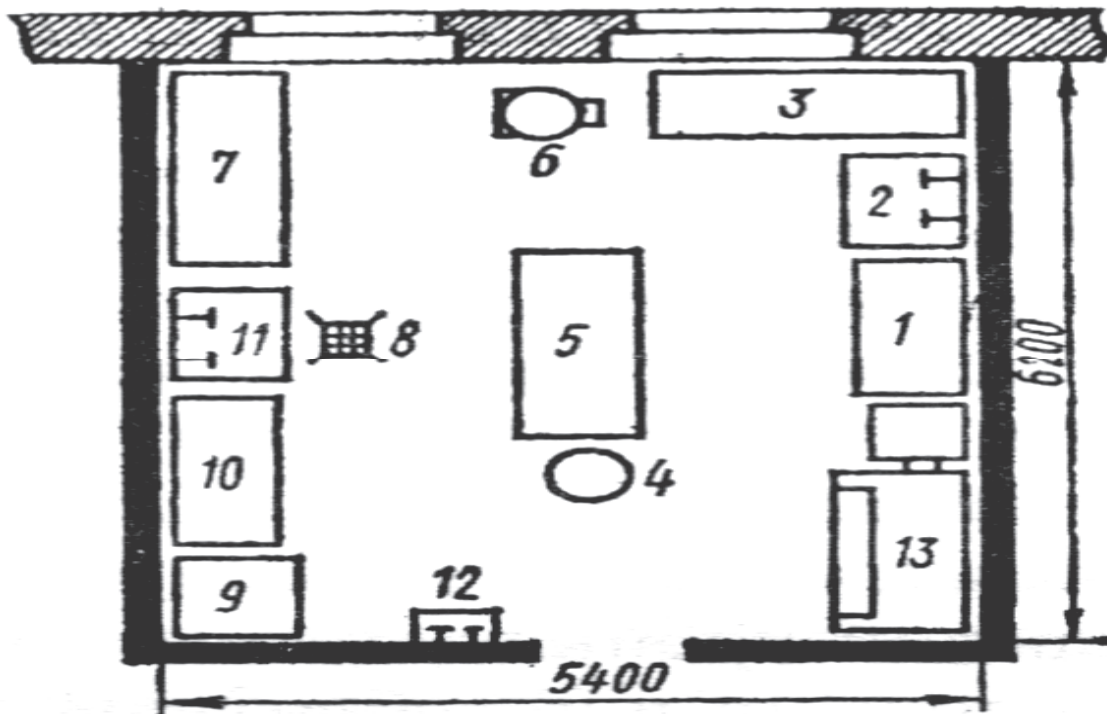


Рис. 5.3 – План м'ясного цеху ресторану: 1, 3, 5, 7, 10 – виробничі столи; 2 – ванна мийна; 4 – стілець для розрубання; 6 – універсальний привід; 8 – трап; 9 – опалювальний горн; 11 – ванна мийна; 12 – раковина; 13 – охолоджувальна шафа

Робота м'ясного цеху заготівельного закладу залежно від потужності організовується в одну або дві зміни. У великих цехах можуть організовуватися окремі бригади обвальників, жиловщиків, виготовлювачів напівфабрикатів. Обвалювання м'яса виконують обвальники III, IV і V розрядів. Жилування м'яса виконують жиловники I, II і III розрядів. Нарізання напівфабрикатів здійснюють виготовлювачі напівфабрикатів III і IV розрядів. У м'ясних цехах ресторанів, їдалень працюють кухарі III і IV розрядів.

У великих м'ясних цехах працівники протягом робочого дня зайняті однорідною роботою, тобто застосовується поопераційний розподіл праці. У невеликих м'ясних цехах кухар виконує по черзі кілька операцій.

5.3.2 Організація робочих місць птахогольового цеху

Централізоване виробництво напівфабрикатів із курей, обробку субпродуктів здійснюють птахогольові цехи.

Виробнича програма таких цехів включає тушки курей і курчат напівпатранні, філе натуральне й філе паніроване, стегенця курячі й індиківі, грудинка куряча; стегно, гомілки курячі й індиківі; субпродукти курей й індичок. Крім птиці, у цеху обробляють субпродукти (нирки, печінку, язика, серце та ін.).

Технологічний процес обробки напівпатраної птиці включає такі операції: розморожування, обпалювання, відокремлення голови, шийки, ніжок, потрошіння, миття, формування тушок, обробка потруху, виготовлення напівфабрикатів, охолодження, фасування та пакування, маркування, зберігання, транспортування.

У великих птахоголових цехах передбачається організація трьох основних ділянок: для розморожування, для опалювання, для потрошіння птиці й виробництва напівфабрикатів. Розморожують тушки в дефростері за температури від +4 до +6°C і відносної вологості повітря 85% протягом 10–12 год. Для розморожування тушки укладають на стелажі в один ряд так, щоб вони не стикалися між собою. Після дефростації стелажі викочують у приміщення для опалювання птиці в опалювальних горнах. Тривалість опалювання не має перевищувати 30 секунд (рис. 5.4).

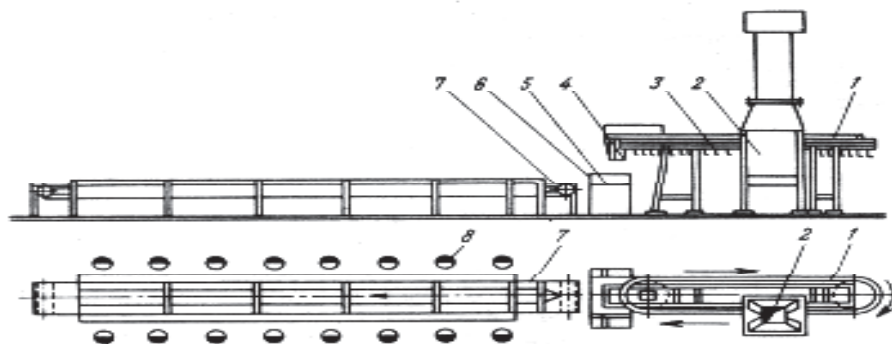


Рис. 5.4 – Механізована лінія опалювання й обробки птиці: 1 – підвісний замкнений конвеєр; 2 – опалювальна камера; 3 – гак для птиці; 4 – скидач птиці; 5 – дискова пилка; 6 – приймальний бункер; 7 – стрічковий транспортер; 8 – обертальний стілець

На першій лінії встановлюється конвеєр, уздовж якого розміщуються робочі місця для потрошіння птиці. На початку цієї лінії на розрубувальному столі за допомогою ножа-рубача або спеціальної машини відділяються голови, ший, крила, ніжки. На цих робочих місцях використовують виробничі столи з убудованими ваннами, обробні дошки, лотки для збирання патраної птиці й потроху, а також стільці, тому що ці операції виконуються сидячи. На цих операціях використовують різний інвентар: ножі-рубачи, ножі кухарської трійки, спеціальні ножі з серпоподібними лезами для потрошіння птахів, пінцет для видалення пір'яних пеньків із тушок та ін.

На другій лінії організують робочі місця для формування тушок у «кишеньку», «у дві нитки» і приготування порціонних і січених напівфабрикатів. Для приготування січених напівфабрикатів із птиці робоче місце оснащують універсальним приводом зі змінними механізмами (м'ясорубкою, фаршперемішувачем), виробничим столом із убудованою холодильною шафою для зберігання запасу напівфабрикатів. На столі передбачають терези й обробну дошку. Під час виготовлення напівфабрикатів використовують такий інвентар: ножі кухарської трійки, сито, сапка для відбивання філе, мусат для гостріння й виправлення ножів.

На третій технологічній лінії проводиться обробка субпродуктів. На цих робочих місцях передбачають виробничі столи, обробні дошки, мийні ванни (рис. 5.5).

Для охолодження напівфабрикати укладають у металеві ящики або лотки й відправляють у холодильні камери, де вони зберігаються за температури 0–+6°C протягом 48 год. (для натуральних напівфабрикатів) і до 12 год. (для січених напівфабрикатів).

Термін зберігання напівфабрикатів на підприємстві-виготовлювача відповідно 12 і 6 год.

Первинна обробка птиці в ресторанах і їдальнях проводиться на ділянці, відокремленій у м'ясо-рибному цеху закладу. Технологічні операції з обробки птиці здійснюються аналогічно операціям у птахогольового цеху заготівельного закладу. Асортименти напівфабрикатів залежать від меню.

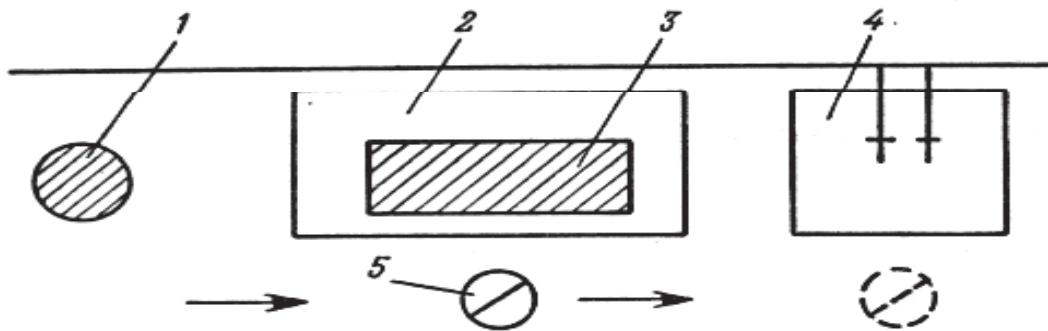


Рис. 5.5 – Робоче місце з обробки птиці та виготовлення напівфабрикатів: 1 – стілець для розрубання; 2 – стіл виробничий; 3 – обробна дошка; 4 – ванна мийна; 5 – зона працівника

У ресторанах, крім сільськогосподарської птиці, обробляють дичину за тією ж технологічною схемою. Усі виробничі операції виконуються кухарями III, IV і V розрядів.

5.3.3 Організація робочих місць овочевого цеху

Овочеві цехи організовують у закладах великої й середньої потужності. Овочевий цех розміщують зазвичай у тій частині закладу, де наявна овочева камера, щоб транспортувати сировину, минаючи загальні виробничі коридори. Цех повинен мати зручний зв'язок з холодним і гарячим цехами, у яких завершується випуск готової продукції.

Асортимент і кількість напівфабрикатів, які виробляються цехом, залежать від виробничої програми закладу і його потужності.

Технологічний процес обробки овочів складається із сортування, миття, очищення, доочищення після механічного очищення, промивання, нарізання.

Основним устаткуванням овочевого цеху є картопличистки різної потужності, овочерізальні машини або універсальні приводи, а також немеханічне устаткування (виробничі столи, столи для доочищення картоплі, мийні ванни, підтоварники, скриня для овочів). Робочі місця оснащують інструментами, інвентарем для виконання певних операцій. Основні види інвентарю та тари для овочевих цехів наведено на рис. 5.6.

В овочевому цеху виділяють лінію обробки картоплі й коренеплодів, лінію обробки свіжої капусти, а також сезонних овочів і зелені. Устаткування розташовують відповідно до перебігу технологічного процесу.

Очищення ріпчастої цибулі, часнику здійснюють на спеціальних столах із витяжним пристроєм.

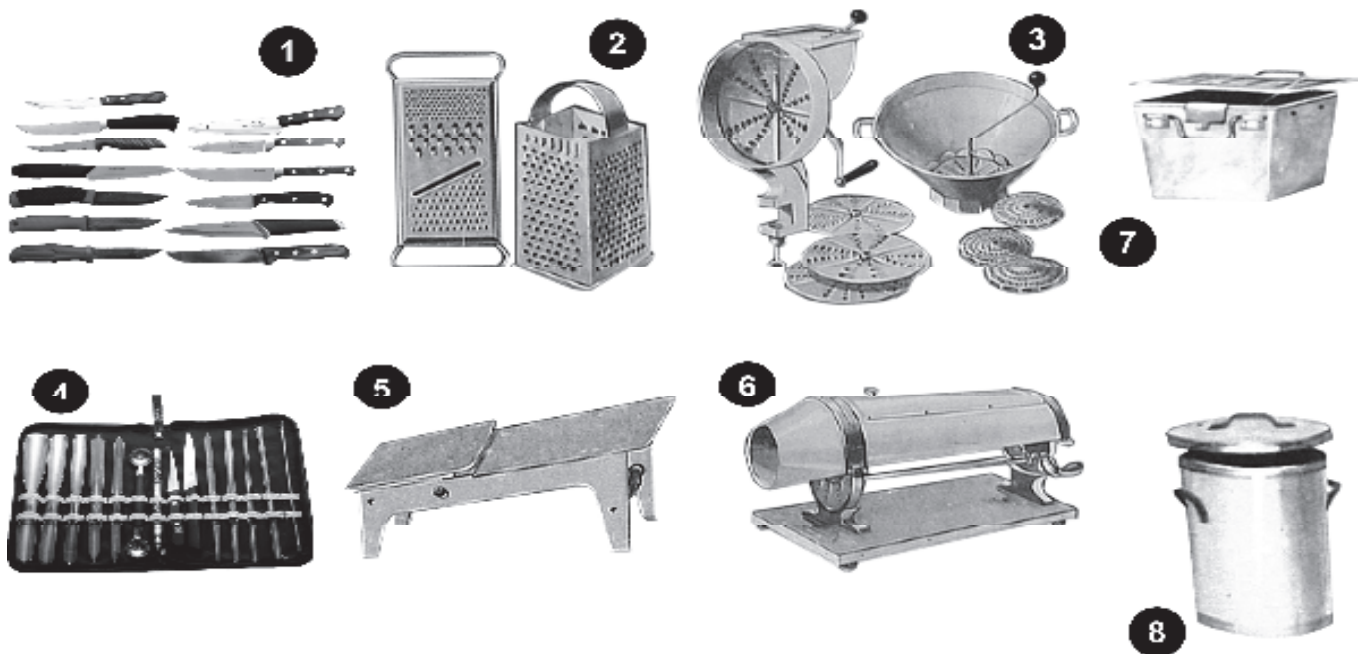


Рис. 5.6 – Виробничий інвентар і тара для овочевого цеху: 1 – ножі овочеві; 2 – терки для овочів звичайні (прямокутна та чотиристороння); 3 – пристрої для протирання овочів (ручний механічний із горизонтальним виходом продукту та ручний механічний з вертикальним виходом продукту); 4 – набір для фігурного нарізання овочів; 5 – ручний настільний пристрій для карбування й нарізання овочів; 6 – пристрій настільний для очищення цибулі; 7 – контейнери для зберігання очищених овочів; 8 – бачки для збирання відходів

На лінії обробки картоплі й коренеплодів встановлюють мийну ванну, картоплеочищувач. Після машинного очищення виконують ручне доочищення картоплі на спеціальних столах. Кришка стола має заглиблення, у яке складають очищені овочі, і два отвори: ліворуч – для очищених овочів, праворуч – для відходів. Після доочищення картоплю складають у ванну з водою і зберігають не більше 2–3 год.

На лінії обробки капусти, зелені встановлюють виробничі столи, мийні ванни. Очищені овочі промивають і залежно від призначення використовують частину з них для варіння повністю, а інші нарізають у машинний або ручний спосіб. Очищені й нарізані овочі прикривають вологою тканиною для запобігання забрудненню й висиханню. У заготівельних закладах організують овочеві цехи великої потужності, де переробляють 1 т. овочів і більше.

Виробнича програма цеху включає напівфабрикати в такому асортименті: очищена картопля, що не темніє на повітрі; капуста свіжа білоголова зачищена та без кочериги; морква, буряк і цибуля ріпчаста очищені. Технологічний процес обробки овочів у великих овочевих цехах такий самий, як у цехах середньої й малої потужності, тільки він більш механізований. Модель організації виробничого процесу у овочевому цеху наведено на рис 5.7.



Рис. 5.7 – Моделювання процесу виробництва напівфабрикатів із овочів

В овочевому цеху великого заготівельного закладу для прискорення процесу обробки овочів установлюють дві технологічні механізовані лінії: лінія для виготовлення очищених коренеплодів і лінія для очищення цибулі. Інші виробничі процеси (доочищення, зважування, затарювання) здійснюють на робочих місцях. Виготовлені овочеві напівфабрикати укладають у тару, маркують і відправляють в експедицію. Приклад планувального рішення овочевого цеху наведено на рис. 5.8.

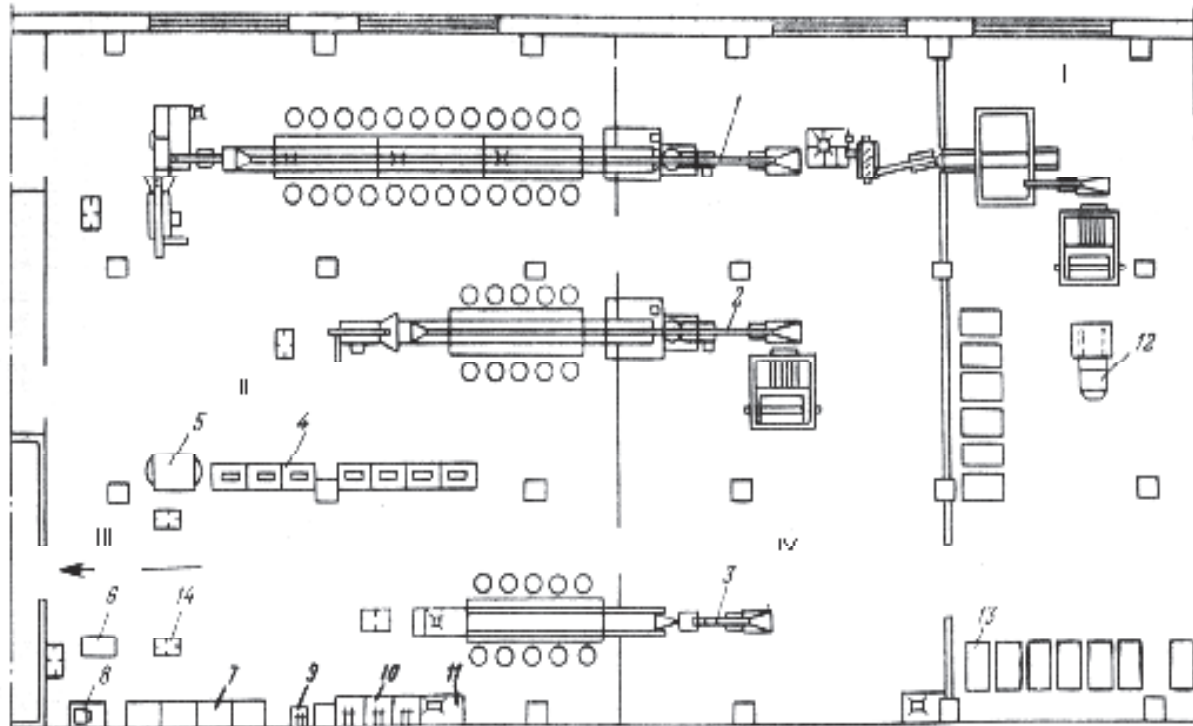


Рис. 5.8 – План овочевого цеху: 1 – лінія очищення та сульфитації картоплі; 2 – лінія очищення коренеплодів; 3 – лінія очищення та миття цибулі; 4 – лінія обробки капусти, сезонних овочів і солінь; 5 – машина для висвердлювання кочериги; 6 – універсальний привід; 7 – відділ обробки зелені; 8 – машина для нарізання зелені; 9 – раковина; 10 – ванна мийна; 11 – трап; 12 – завантажувальник; 13 – стелаж; 14 – стелаж пересувний; I – комора картоплі та овочів; II – відділення доочищування картоплі; III – в експедицію; IV – відділення очищення та мийки картоплі та овочів.

Роботу невеликих овочевих цехів організовує завідувач виробництва; великі овочеві цехи очолює начальник цеху або бригадир.

5.3.4 Організація робочих місць рибного цеху

Централізоване виробництво напівфабрикатів із риби здійснюється в рибних цехах заготівельних закладів.

До виробничої програми цеху входять такі напівфабрикати: риба спеціальної обробки – охолоджена й морожена; порціонні шматки риби, панірованої в сухарях; котлети, биточки, тефтельки, рибні фрикадельки.

У цеху організовують лінію обробки риби з кісткою і відділ для обробки частікової риби (риба червоних порід).

Технологічний процес обробки риби з кісткою включає такі операції: розморожування, зачищення луски; зрізання плавників, відокремлення голів, потрошіння, промивання, фіксація в охолодженому розсолі, охолодження напівфабрикатів, пакування, маркування, зберігання і транспортування.

У великих цехах процеси обробки риби з кістковим хребтом здійснюють на механізованих лініях (рис. 5.9).

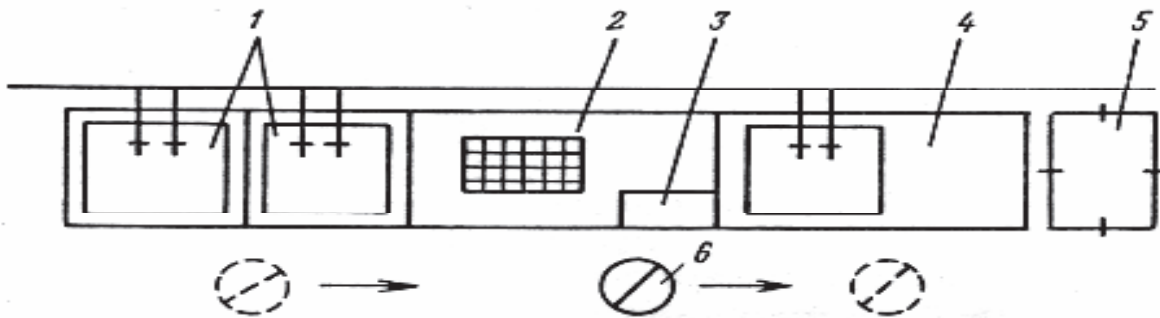


Рис. 5.9 – Організація робочого місця обробки риби з кісткою: 1 – ванни мийні; 2 – стіл виробничий для очищення риби; 3 – пристрій для очищення риби; 4 – стіл із вбудованою ванною; 5 – стелаж пересувний; 6 – зона працівника

Морожену рибу з кісткою звільняють від тари, укладають у ґратчасті контейнери і спрямовують до ванн для дефростації риби. Контейнери з рибою занурюють у ванни з 3–5%-ним розчином повареної солі за температури води не вище $+15^{\circ}\text{C}$ на 2–3 год. Після дефростації рибу вивантажують у пересувні ванни і спрямовують до конвеєрної лінії обробки риби. Очищують рибу від луски за допомогою лузкоочищувальної машини, а плавники зрізають плавцерізкою, голови відокремлюють за допомогою спеціальних машин.

Далі риба надходить на риборозділювальний конвеєр, уздовж якого розташовані робочі місця для потрошіння і промивання риби. Ці технологічні операції виконують вручну. На кожному робочому місці встановлюють виробничий стіл із вбудованою мийною ванною. Робочі місця комплектують обробними дошками, ножами кухарської трійки. Очищену і промиту рибу завантажують у пересувні ванни і скеровують до чана для фіксації протягом 5–10 хв у 18% розчині повареної солі з температурою $+4$ – $+6^{\circ}\text{C}$. Фіксація застосовується для скорочення втрат під час зберігання, транспортування і збереження харчової цінності риби.

Термін зберігання рибних напівфабрикатів (від закінчення технологічного процесу до реалізації напівфабрикатів) не має перевищувати 24 год., у тому числі на підприємстві-виготовлювачі – не більше 8 год.

Для виробництва порційних напівфабрикатів із риби, дрібношматкових і виробів з котлетної маси встановлюють виробничі столи, на яких розміщують обробні дошки, ваги, тару для напівфабрикатів. Нарізку порційних шматків риби здійснюють великим ножом кухарської трійки. На робочих місцях для приготування котлетної маси з риби використовують універсальний привід зі змінними механізмами, ванну для замочування хліба.

Обробка риб осетрових порід виконується на окремому робочому місці.

Відтаюють рибу на стелажах. Тривалість відтаювання – 12–14 год. До процесу обробки риби входить відділення голови, ошпарювання, зрізання спинних плавників, витягування визиги, пластування риби на ланки, зачищення поверхні ланок, промивання, укладання в тару, маркування, транспортування.

У рибному цеху закладів середньої потужності переробляють всю рибу, яка надходить (у тому числі й осетрові породи) і виготовляють напівфабрикати максимального ступеня готовності – порціонні шматки, січені вироби. Потім рибні напівфабрикати надходять у гарячий цех для теплової обробки.

План-схему організації робочого місця з обробки риби осетрових порід наведено на рис. 5.10.

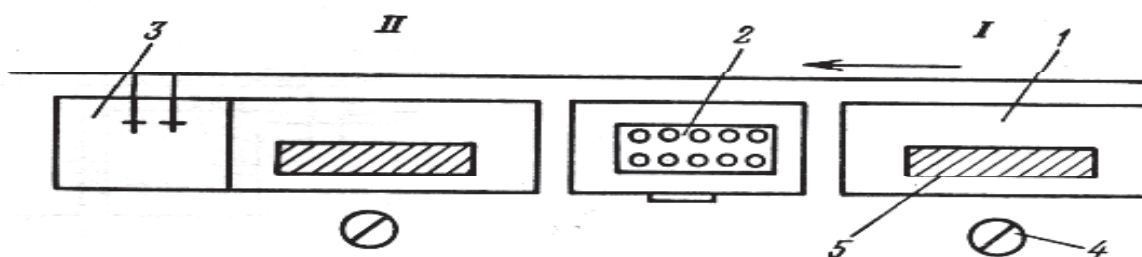


Рис. 5.10 – Організація робочих місць із обробки осетрової риби: I – робоче місце обробки риби та пластування; II – робоче місце зачищення поверхні ланок і знищення бокових жучків; 1 – стіл виробничий; 2 – ванна з електропідігрівом для ошпарювання ланок риби з механічним завантажуванням та розвантажуванням риби; 3 – ванна для промивання ланок риби; 4 – зона працівника; 5 – дошка обробна

Процеси відтаювання, очищення, оброблення здійснюють так само, як і у великих цехах, тільки механізація використовується меншою мірою. Для обробки риби використовують шкребки і ножі кухарської трійки. У невеликих закладах голови і хвосту риб відрубують уручну великим або середнім ножем кухарської трійки. Промивають рибу після патрання у ваннах.

Якщо в цеху обробляють рибу осетрових порід, то для розморожування використовують металевий стелаж із піддоном; додатково встановлюють ванну з підігрівом для ошпарювання риби (температура води +80–+90°C). Якщо таких ванн немає, використовують наплитні каструлі з гарячою водою.

На виробничому столі, де готуються напівфабрикати, мають бути комплект ножів кухарської трійки, обробні дошки, набір спецій і настільні ваги.

Інструменти зберігають у спеціальній шафі або у висувних ящиках виробничих столів. Тарою для напівфабрикатів служать функційні ємності або листи, які розміщують на стелажах і в холодильній шафі.

Для приготування рибного фаршу на невеликих підприємствах використовують м'ясорубку або універсальний привід зі змінними механізмами (м'ясорубкою, фаршеперемішувачем і розмелювальною машиною). Формують котлети вручну або використовують ті ж машини, що й у м'ясному цеху.

Для зберігання напівфабрикатів використовують холодильні шафи та столи з охолоджувальною шафою.

Роботу рибного цеху організують в одну або дві зміни. У заготівельних

зкладах роботу очолює начальник цеху або бригадир. До складу працівників цеху входять виготовлювачі напівфабрикатів III і IV розрядів. Рибу осетрових порід обробляють працівники IV розряду.

У рибних цехах ресторанів, їдальень працюють кухарі III і IV розрядів; очолює роботу цеху завідувач виробництва або бригадир.

5.3.5 Організація робочих місць м'ясо-рибного цеху

М'ясо-рибні цехи організують при закладах середньої потужності (у ресторанах, їдальнях) з перервним виробничим циклом. У цих цехах передбачається обробка м'яса, птиці, риби в одному приміщенні.

Із огляду на специфічний запах рибних продуктів необхідно організувати роздільні потоки обробки м'яса й риби. Крім роздільного обладнання, виділяють окремо інструмент, тару, обробні дошки, марковані для обробки риби та м'яса.

На лінії обробки м'яса встановлюють ванну для промивання м'яса, розрубний стілець, виробничий стіл для обвалки м'яса, приготування напівфабрикатів, м'ясорубка, опалювальна шафа для обробки птиці. Крім того, у цеху встановлюють холодильну шафу для зберігання й охолодження напівфабрикатів.

Замість мийної ванни на ділянці обробки м'яса можна встановлювати резервуари з трапом, викладені керамічною плиткою, з низькими крайками.

М'ясо розморожують і обмивають над трапом щіткою-душем. Для розрубання туші баранини або свинини використовують сокиру, а для приготування рагу – ножі-рубачи (великий і малий). Обвалку м'яса виконують ножами для обвалки (великим і малим).

На робочому місці для приготування порційних і дрібношматкових напівфабрикатів встановлюють виробничий стіл, на який укладають обробну дошку, з лівого боку розташовують лоток із сировиною, а праворуч – із напівфабрикатами. За дошкою розташовують настільні ваги. Для розпушування порційних шматків використовують розпушувач від універсального приводу або цей процес виконують вручну за допомогою сапки. Шпигування м'яса коріннями або шпигом виконують за допомогою спеціальної голки. На робочому місці з виготовлення напівфабрикатів можуть використовуватися столи з убудованою холодильною шафою.

На робочому місці для приготування січених напівфабрикатів встановлюють ванни для замочування хліба, з цією метою іноді використовують казани, які встановлюють на металеві підставки. Тут використовують механічне устаткування – м'ясорубку й фаршеперемішувач від універсального приводу. Біля виробничих столів розташовують пересувний стелаж для транспортування підготовлених напівфабрикатів у гарячий цех.

На місцях обробки м'яса можна обробляти і птицю, але з розривом у часі.

На ділянці обробки риби встановлюють ванну для дефростації мороженої риби, столи для очищення й потрошіння риби. Потрошать рибу на виробничому столі вручну за допомогою малого ножа поварської трійки. Нехарчові відходи збирають у спеціальний бак.

Для приготування порційних напівфабрикатів організовується окреме робоче місце. Для приготування рибного фаршу використовують м'ясорубку, що

не застосовується для приготування м'ясного фаршу.

Технологічний процес обробки риби осетрових порід здійснюється на тих же робочих місцях, що й обробка риб з кістяком. Рибні напівфабрикати укладають у лотки і зберігають у холодильних камерах за температури не вище $+5^{\circ}\text{C}$. Термін зберігання – до 12 год., січених – не більше 6 год. Основні види інвентарю та тари, що використовується у м'ясо-рибних цехах, наведено на рис. 5.11.

Загальне керівництво цехом здійснює завідувач виробництва. Якщо в цеху працює 5 і більше працівників – призначається бригадир (кухар IV або V розряду), який разом з іншими кухарями виконує виробничу програму.

У ресторані кухар V розряду виготовляє напівфабрикати для складних і банкетних страв, порційні напівфабрикати з яловичини, баранини, свинини. Кухар IV розряду обробляє рибу осетрових порід, заправляє тушки птиці, нарізає м'ясо й рибу на порції, виготовляє нескладні напівфабрикати. Кухарі IV і III розрядів здійснюють розрубку м'яса, обвалку його частин. Кухар III розряду обробляє рибу частикових порід, виготовляє кнельну масу й напівфабрикати з неї, нарізає дрібношматкові напівфабрикати.

5.4 Організація робочих місць у доготівельних цехах закладів ресторанного господарства

5.4.1 Організація робочих місць гарячого цеху

Гарячий цех займає в закладі ресторанного господарства центральне місце. У тому випадку, коли гарячий цех обслуговує кілька залів, розташованих на різних поверхах, його доцільно розташувати на одному поверсі з залом, що має найбільшу кількість місць. На всіх інших поверхах мають бути роздавальні із плитою для смаження порційних страв і мармітами. Постачання в ці роздавальні готової продукції забезпечується за допомогою підйомників.

Гарячий цех повинен мати зручний зв'язок із заготівельними цехами, зі складськими приміщеннями, холодним цехом, роздавальною й залом, мийною кухонного посуду.

Температура в цеху відповідно до вимог наукової організації праці не має перевищувати $+23^{\circ}\text{C}$, відносна вологість повітря – 60–70%. Такі параметри досягаються за рахунок потужної приточно-витяжної вентиляції (швидкість руху повітря – 1–2 м/с).

Гарячий цех має бути оснащений сучасним тепловим, холодильним, механічним й немеханічним устаткуванням (електроплитами, електричними тепловими шафами, електричними котлами, електричними сковородами, електричними фритюрницями, холодильними шафами, а також виробничими столами, стелажми та ін. Застосування в гарячому цеху механічного устаткування залежить від типу й потужності закладу ресторанного господарства. Загальний вигляд цеху приведено на рис. 5.12. У гарячих цехах використовується різний інвентар, наплитний посуд тощо, основні види яких наведено на рис. 5.13–5.17.

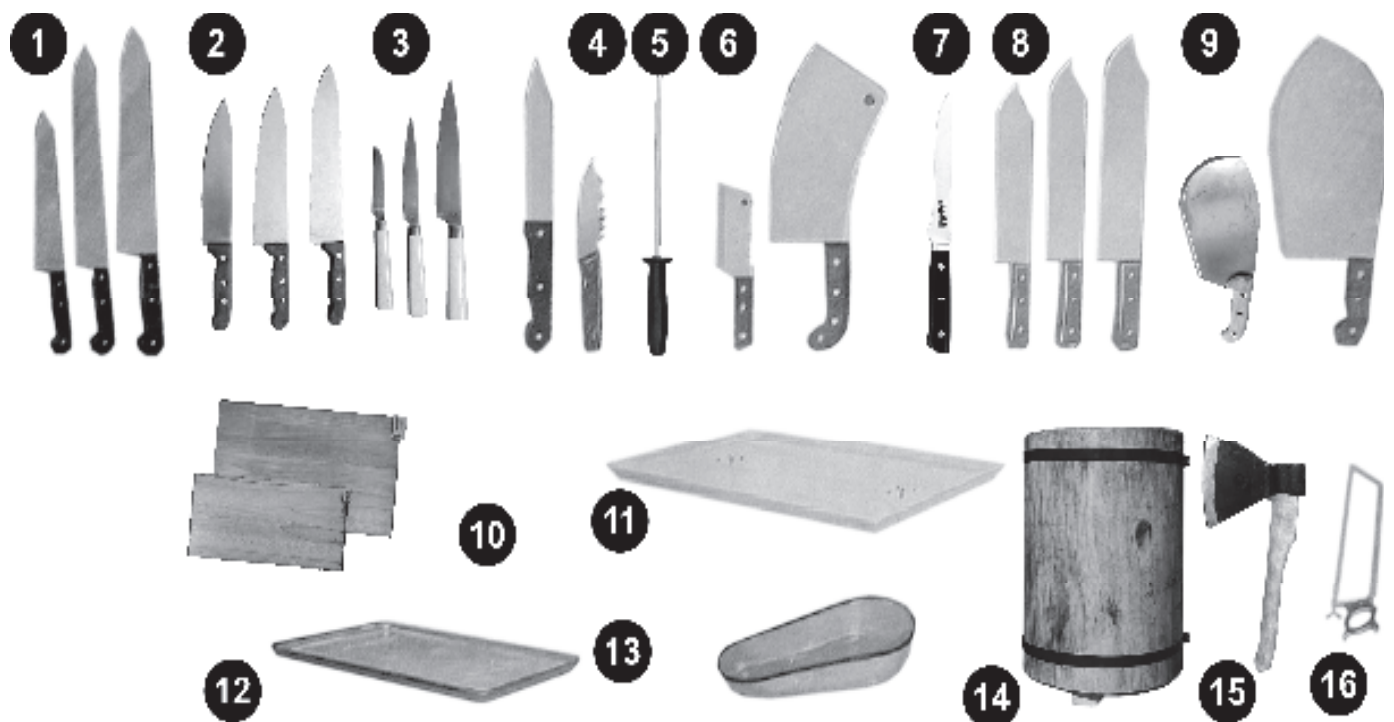


Рис. 5.11 – Виробничий інвентар і тара для м'ясо-рибного цеху: 1 – ножі «кухарської трійки» полегшені; 2 – ножі «кухарської трійки» важкі; 3 – ножі для обвалки; 4 – ножі для потрушіння риби і для її розділки; 5 – мусат для правки ножів; 6 – ножі-сікачі великий і малий; 7 – ніж для виймання кісток; 8 – ножі-рубаки; 9 – ножі для розрубання м'яса; 10 – дошки розробні; 11 – лист для риби; 12 – лоток для складання напівфабрикатів; 13 – ванночка (окорьонки); 14 – стілець для розрубу м'яса; 15 – сокира для розрубу м'яса; 16 – пилка для розпилювання кісток



Рис. 5.12 – Загальний вигляд гарячого цеху закладу ресторанного господарства

Гарячий цех поділяється на два спеціалізовані відділення: супове й соусне. У суповому відділенні здійснюється приготування бульйонів і на їхній основі супів, у соусному – приготування гарячих страв, гарнірів, соусів, гарячих напоїв.

Кількість кухарів у кожному відділенні визначається співвідношенням 1:2, тобто в суповому відділенні кухарів удвічі менше. У гарячих цехах закладів ресторанного господарства малої потужності такого розподілу переважно немає.

Технологічний процес приготування супів складається із двох стадій: приготування бульйону і приготування супів на їхній основі. У їдальнях великої потужності, де асортимент супів невеликий (2–3 найменування), супи готують великими партіями, тому потрібно багато бульйону, що викликає необхідність використовувати стаціонарні казани (електричні, газові або парові). Частіше застосовують електричні казани місткістю 60, 100, 160 літрів. Над стаціонарними казанами встановлюють місцеву витяжну вентиляцію у вигляді парасольок, приєднану до загальної витяжної системи.

У ресторані, де бульйони готують у невеликих кількостях, для їхнього варіння використовують наплитні казани до 10–20 л. Крім стаціонарних електричних казанів, робоче місце для приготування супів включає лінії теплового й немеханічного устаткування. Відстань між лініями теплового та допоміжного устаткування має бути не менше 1,5 м.

У суповому відділенні цеху використовують наплитні казани ємністю 5, 10, 15 і 20 л, пристрій варильний електричний і електричні стаціонарні котли різної ємності.

У ресторанах, де супи готують невеликими партіями, у гарячому цеху встановлюють марміти, що забезпечує збереження температури і смакових якостей супів. Супи мають відпускатися з температурою не нижче $+75^{\circ}\text{C}$, тривалість реалізації супів за масового приготування (під час обслуговування комплексними видами харчування великих груп споживачів) – не більше 2–3 год.



Рис. 5.13 – Основні види інвентарю для гарячого цеху закладів ресторанного господарства: 1 – сита (А – зі зйомними сітками і пластмасовим корпусом, Б – з нержавіючою сіткою й алюмінієвим корпусом, В – з волосяною сіткою та дерев'яним корпусом); 2 – грохот металевий; 3 – дуршляк металевий ємністю 2 л; 4 – сито конусне металеве; 5 – шумовки; 6 – ковші-сачки; 7 – черпак для розливання перших страв ємністю 2 л; 8 – пристрій для цідіння металевий; 9 – пристрій для проціджування бульйону; 10 – лопатка кухарська з засобом для скидання; 11 – виделка кухарська; 12 – шпалки довга й коротка для смаження шашликів

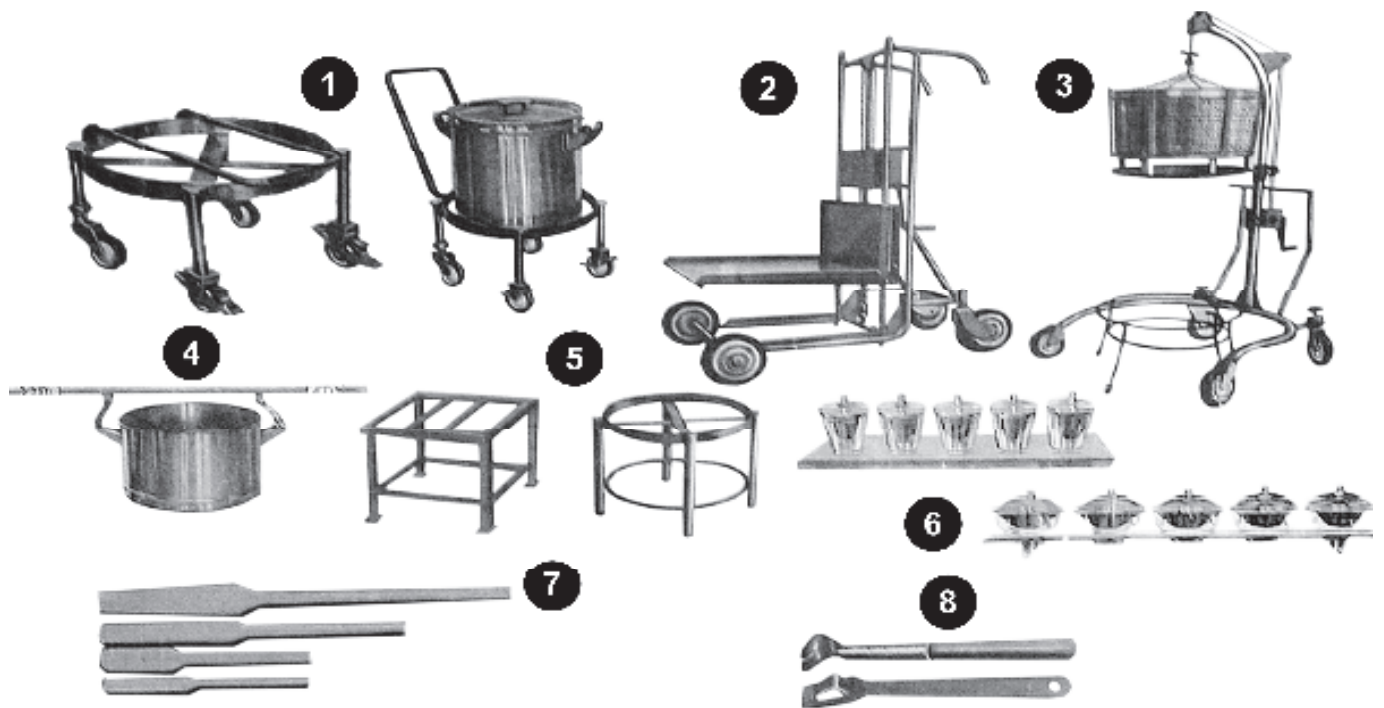


Рис. 5.14 – Допоміжне устаткування й інвентар для гарячого цеху: 1 – візок для перевезення наплитних котлів; 2 – візок із підйомною платформою для зняття з плити й перевезення наплитних котлів; 3 – візок для перевезення сіток-вкладишів до стаціонарних котлів; 4 – пристрій для перенесення наплитних котлів; 5 – підставки під наплитні котли квадратна і кругла; 6 – гірки для спецій (настільна й настінна); 7 – веселки для пермішування продуктів; 8 – чашельники (сковородники)



Рис. 5.15 – Інвентар для гарячого цеху закладів ресторанного господарства: 1 – сита (А – зі зйомними сітками й пластмасовим корпусом, Б – з нержавіючою сіткою й алюмінієвим корпусом, В – з волосяною сіткою та дерев'яним корпусом); 2 – грохот металевий; 3 – дуршляк металевий ємністю 2 л; 4 – сито конусне металеве; 5 – шумовки; 6 – ковші-сачки; 7 – черпак для розливання перших страв ємністю 2 л; 8 – пристрій для цідіння металевий; 9 – пристрій для проціджування бульйону; 10 – лопатка кухарська з засобом для скидання; 11 – виделка кухарська; 12 – шпалки довга й коротка для смаження шашликів



Рис. 5.16 – Наплитний посуд для гарячого цеху: 1 – котли наплитні загального призначення ємністю 10–20 л; 2 – котел для варіння риби; 3 – котел для варіння дієтичних страв; 4 – різні сотейники ємністю 2–10 л; 5 – різні каструлі ємністю 2–10 л; 6 – різні чайники ємністю 3–7 л; 7 – марміти наплитні: закритий з вісьмома каструлями й відкритий

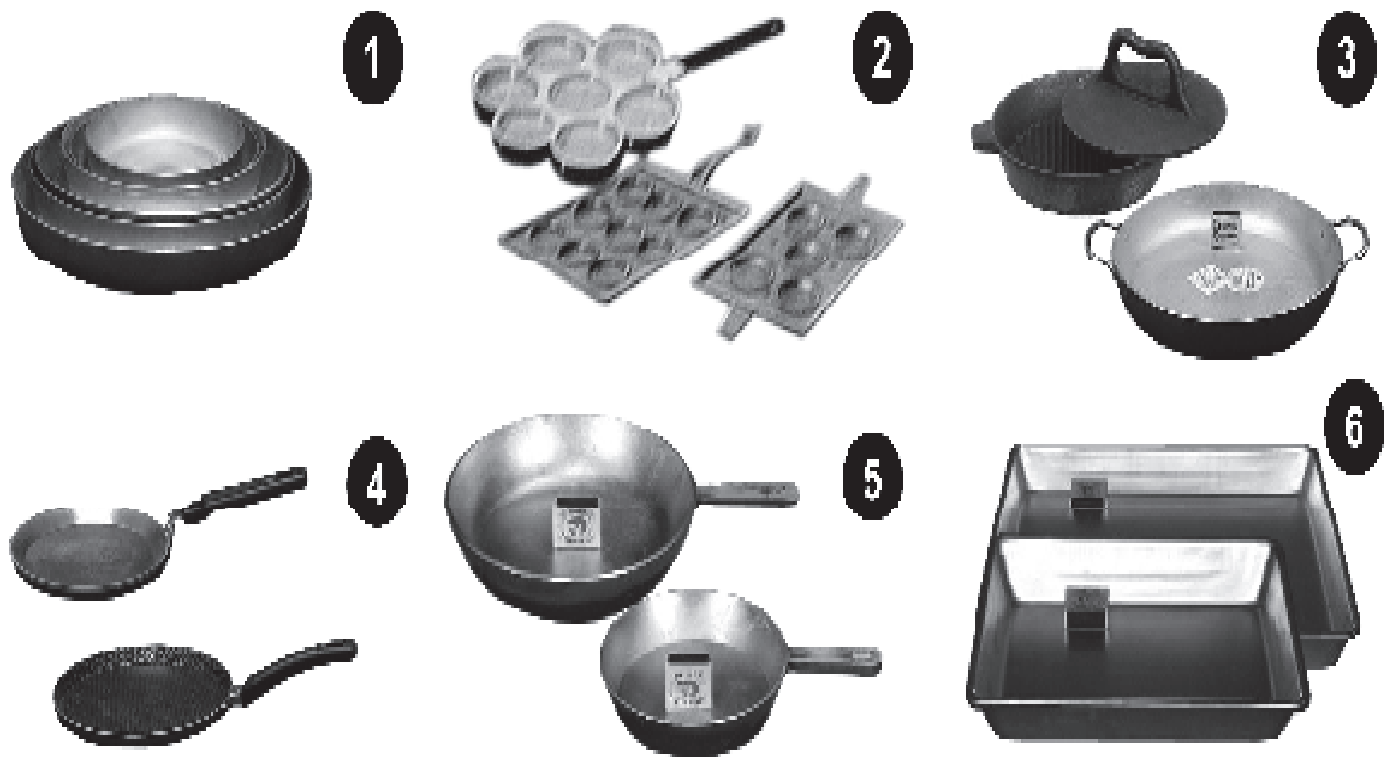


Рис. 5.17 – Спеціалізований наплитний посуд для гарячого цеху: 1 – сковорідки загального призначення чавунні діаметром 140–500 мм; 2 – сковорідки для смаження яєць в осередках (на 5, 7 та 9 осередків); 3 – сковорідки з гнітом для смаження курчат «табака» діаметром 260–440 мм; 4 – сковорідки чавунні діаметром 170–240 мм для смаження млинців; 5 – сковорідки з ручкою сталеві діаметром 250–450 мм; 6 – противні для смаження порційних страв

До прозорих бульйонів готують гарніри у вигляді борошняних кулінарних виробів (піріжки, ватрушки). Для їхнього виготовлення організують окреме додаткове відділення (борошняне) або додаткові робочі місця. Замішують тісто в невеликих настільних тістомісильних машинах або в наплитних казанах, обробляють на виробничому столі з дерев'яним покриттям, використовуючи качалки, ручні розділювачі тіста, різці тощо.

Соусне відділення гарячого цеху призначено для приготування основних гарячих страв (котлети натуральні, біфштекси, м'ясне рагу тощо), гарнів і соусів. Для виконання різних процесів теплової й механічної обробки продуктів робочі місця оснащені відповідним устаткуванням і різноманітним посудом, інструментом, інвентарем. Основним устаткуванням соусного відділення є кухонні електроплити, теплові шафи, електричні сковороди, електричні фритюрниці, пароконвектомати, а також електричні казани для варки їжі, універсальний привід. Стаціонарні електричні казани для варки їжі застосовуються в соусному відділенні у великих цехах для варіння овочевих і круп'яних гарнів.

У гарячих цехах спеціалізованих закладів і в ресторанах устанавлюються електричні апарати для приготування шашликів, електричні грилі, апарати для варки сосисок, яєць, кавоварки тощо. Для приготування дієтичних страв у соусному відділенні встановлюють пароварки.

Устаткування соусного відділення можна згрупувати у дві-три технологічні лінії. Перша лінія призначена для теплової обробки та приготування страв із м'яса, риби, овочів, а також для гарнів і соусів у наплитному посуді. Лінія складається із модульованого устаткування і включає теплову шафу, електроплити, електросковороди, фритюрниці. В ресторанах у цю лінію встановлюють також марміти, призначені для короткочасного зберігання других страв у гарячому стані.

Друга лінія призначена для виконання допоміжних операцій і включає виробничі столи для засобів малої механізації, стіл із охолоджувальною гіркою й поверхнею. На виробничих столах готують до теплової обробки м'ясні, рибні, овочеві напівфабрикати. Виробничий стіл із охолоджувальною гіркою й шафою в ресторанах використовують для порціонування й оформлення страв.

У ресторанах для смаження картоплі (фрі, пай та ін.) використовують електричні фритюрниці різного типу (стаціонарні й настільні).

У ресторанах страви смажені, запечені готують тільки за замовленням відвідувачів. Трудомісткі страви, які вимагають багато часу на приготування (тушковані, соуси), готують невеликими партіями. В інших закладах за масового виготовлення, який би обсяг продукції не готувався, необхідно враховувати, що смажені другі страви (котлети, біфштекси, антрекоти та ін.) мають бути реалізовані протягом 1 год.; гарячі страви відварені, припущенні, тушковані – 2 год., овочеві гарніри – 2 год., каші розсипчасті, капуста тушкова – 6 год., гарячі напої – 2 год.

Робота кухарів соусного відділення починається з ознайомлення з виробничою програмою (меню), добору технологічних карт, уточнення кількості продуктів, необхідних для приготування страв. Потім кухарі одержують продукти, напівфабрикати, обирають посуд.

Заборонено залишати на наступний день в соусному відділенні гарячого цеху:

- млинчики з м'ясом і сиром,
- соуси;
- омлети;
- січені вироби з м'яса, птиці, риби;
- картопляне пюре, варені макаронні вироби.

Із посуду в соусному відділенні застосовують:

- наплитні казани ємністю 5,10, 15 і 20 л. для варіння і смаження страв із м'яса, овочів;
- казани (коробіни) для варки і припускання риби цілою та ланками;
- казани для варки дієтичних страв на парі зі штахетом-вкладишем;
- каstrулі ємністю 1,5; 2; 4; 5; 8 і 10 л для приготування невеликої кількості порцій варених страв;
- тушкованих гарячих страв, соусів;
- сотейники ємністю 2, 4, 6, 8 і 10 л для пасерування овочів, пюре (на відміну від казанів, сотейники мають більш товсте дно);
- металеві листи й великі чавунні сковороди для обсмажування напівфабрикатів з м'яса, риби, овочів, птиці;
- сковороди малі й середні чавунні з ручкою для смаження млинців, млинчиків, приготування омлетів;
- сковороди з 5, 7 і 9 осередками для приготування яєчні-глазун'ї в масовій кількості;
- сковороди чавунні з пресом для смаження курчат «табака» та ін.

Із інвентарю в гарячому цеху застосовуються вінчики, веселки, виделки кухарські (великі й малі); грохот; лопатки для млинців, котлет, риби; пристосування для проціджування бульйону, різні сита, черпаки, шумівки, шпажки для смаження шашликів.

У соусному відділенні робочі місця організують переважно за видом теплової обробки. Наприклад, робоче місце для смаження й пасерування продуктів і напівфабрикатів; друге – для варіння, смаження і припускання продуктів; третє – для приготування гарнірів і каш.

Оскільки робота в гарячому цеху різноманітна, там мають працювати кухарі різної кваліфікації. Рекомендується таке співвідношення кухарів у гарячому цеху: VI розряду – 15–17%, V розряду – 25–27%, IV розряду – 32–34% і III розряду – 24–26%.

До виробничої бригади гарячого цеху входять також мийники кухонного посуду, кухонні підсобні працівники.

Кухар VI розряду зазвичай є бригадиром або старшим кухарем, який відповідає за організацію технологічного процесу в цеху, за якість і дотримання виходу страв. Він стежить за дотриманням технології приготування страв і кулінарних виробів, порційних, фірмових, банкетних страв.

Кухар V розряду готує й оформлює страву, оскільки це вимагає найбільш складного кулінарного оброблення.

Кухар IV розряду готує супи та гарячі страви масового попиту, пасерує

овочі, готує пюре. Кухар III розряду готує продукти (нарізає овочі, варить крупи, макаронні вироби, смажить картоплю, вироби з котлетної маси та ін.).

У невеликих гарячих цехах роботу цеху очолює завідувач виробництва.

5.4.2 Організація робочих місць холодного цеху

Холодні цехи призначені для приготування, порціонування й оформлення холодних страв, закусок, солодких страв і холодних напоїв. Виробнича програма холодного цеху складається на підставі асортименту страв, реалізованих через зал, магазини кулінарії, філії, а також відправляються в буфети та ін.

Холодний цех розташовують здебільшого в одному з найбільш світлих приміщень із вікнами, що виходять на північ або північний захід. Під час планування цеху необхідно передбачати зручний зв'язок із гарячим цехом, де проводиться теплова обробка продуктів, необхідних для приготування холодних страв, а також з роздавальною та мийною столового посуду.

Під час організації холодного цеху необхідно враховувати, що продукція після виготовлення й порціонування продукція не піддається повторній тепловій обробці, тому треба суворо дотримуватися санітарних правил організації виробничого процесу, а кухарям – правил особистої гігієни.

Холодні страви відпускаються після охолодження в холодильних шафах і повинні мати температуру +10–+14°C, тому в цеху має бути передбачена достатня кількість холодильного устаткування.

Із огляду на те, що в холодному цеху виготовляють продукцію з продуктів, що пройшли теплову обробку, і з продуктів без додаткової обробки, необхідно чітко розмежувати виробництво страв із сирих і варених овочів, з риби та м'яса, оселедцевих продуктів. У невеликих закладах у холодних цехах організують універсальні робочі місця, на яких послідовно готують холодні страви відповідно до виробничої програми, а у великих холодних цехах – спеціалізовані робочі місця.

У холодних цехах використовують різне механічне устаткування: універсальні приводи й кухонні комбайни зі змінними механізмами. У невеликих цехах операції з нарізання сирих і варених овочів, перемішування салатів і вінегретів, збивання, протирання, вижимання соків переважно виконують вручну.

У цехах з асортиментом гастрономічних виробів, бутербродів використовують засоби малої механізації: машини для нарізання гастрономічних виробів; хліборізки; блендери, ручні розділювачі масла, різноманітний інвентар і посуд. Основні види посуду та інвентарю для холодних цехів наведено на рис. 5.18–5.19.

Устаткування холодного цеху – це різні холодильні шафи, виробничі столи з охолоджуваною шафою, гіркою і ємністю для салату, низькотемпературні прилавки для зберігання й відпускання морозива, холодильні скрині.

У ресторанах і барах застосовують льодогенератори для одержання льоду, який використовують під час приготування коктейлів, холодних напоїв, подавання окремих видів закусок, солодких страв тощо. Добір холодильного устаткування залежить від потужності холодного цеху, кількості продуктів і готових виробів, що мають зберігатися.

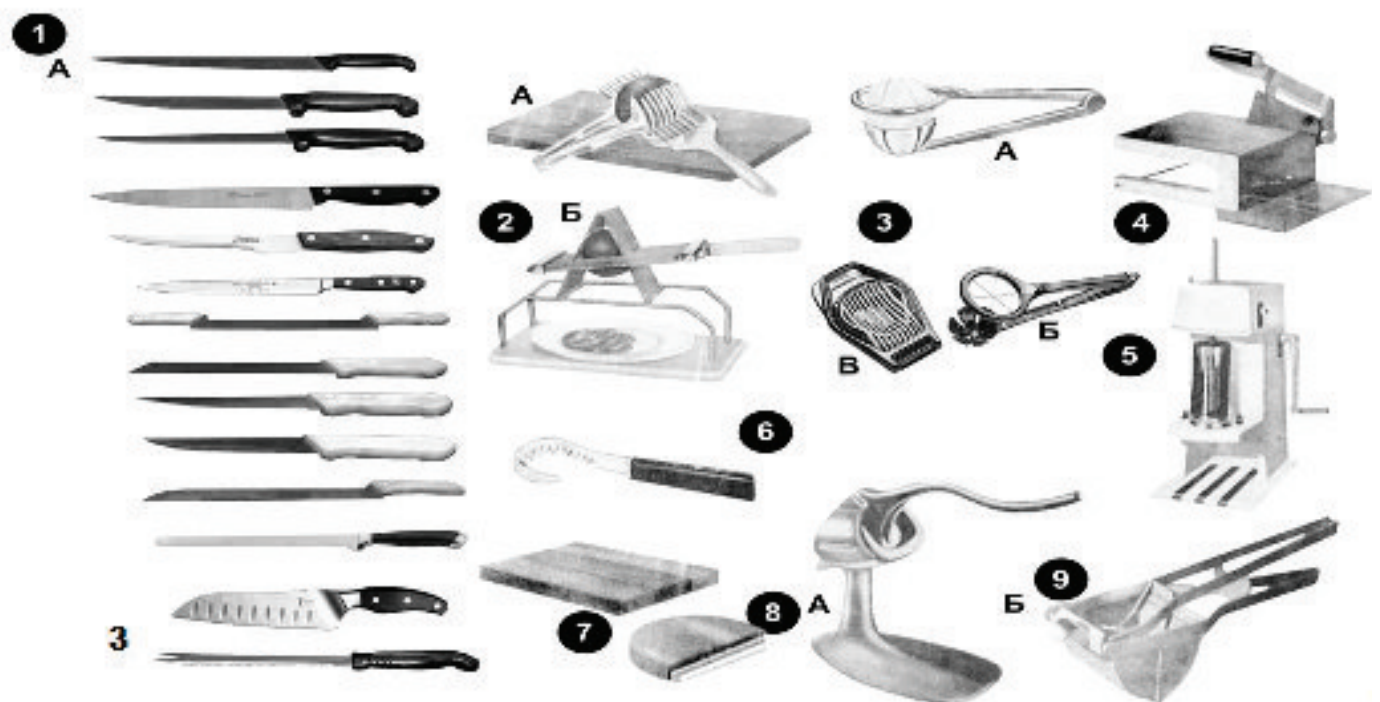


Рис. 5.18 – Інвентар і посуд для холодного цеху підприємств ресторанного господарства: 1 – ножі гастрономічні (А – філейні, Б – гастрономічний, В – для нарізання шинки, Г – кухонні, Д – з двома ручками для нарізання сиру й масла, Е – прямі для нарізання сиру й масла, Є – з кривим коліном для нарізання сиру й масла, Ж – для фігурного нарізання сиру й масла, З – ніж-виделка); 1, 2 – А і Б – томаторізки ручні; 3 – А, Б і В – яйцерізки; 4 – пристрій для нарізання сиру ручний; 5 – ручний розподільувач масла; 6 – скребачка для вершкового масла; 7 – дошка гастрономічна; 8 – дошка для нарізання лимонів; 9 – А і Б соковитискачі ручні

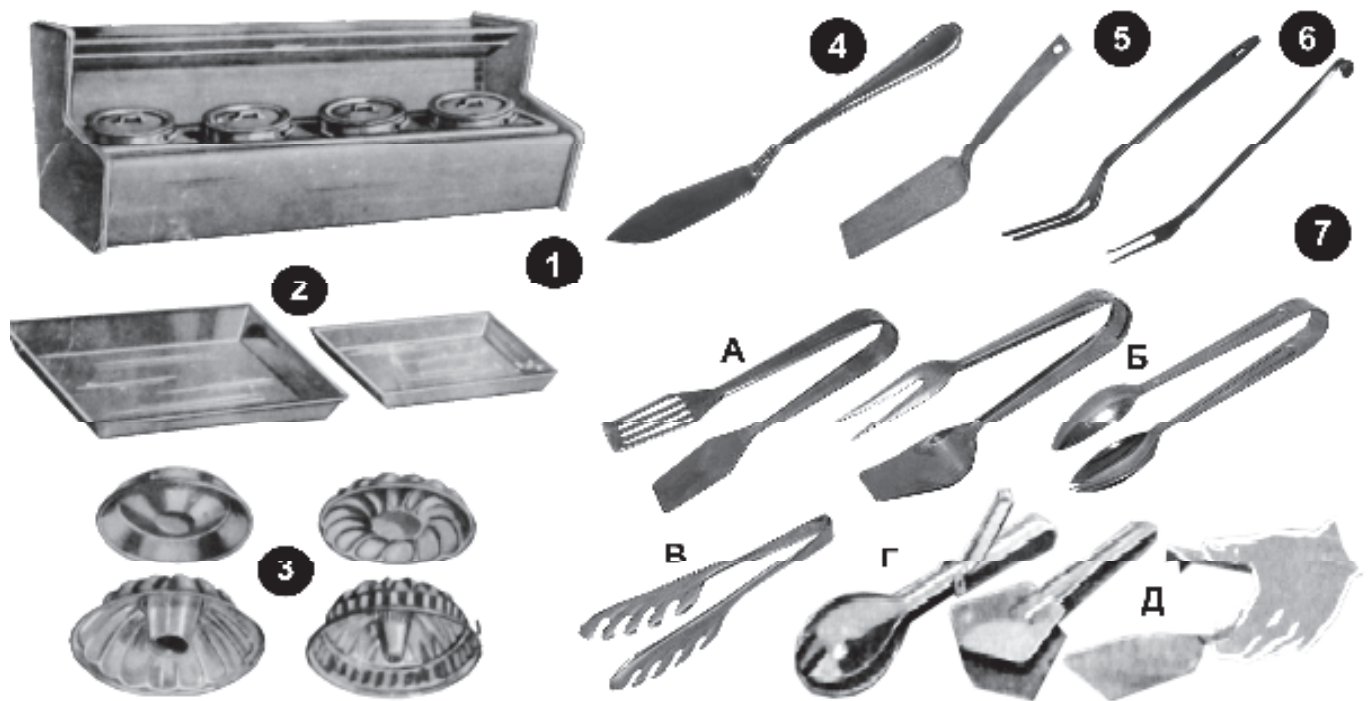


Рис. 5.19 – Інвентар і посуд для холодного цеху підприємств ресторанного господарства: 1 – гірка для гарнірів; 2 – лотки для приготування заливних страв; 3 – форми для приготування паштетів, заливних і солодких страв; 4 – лопатка-ніж для розкладання заливних страв; 5 – лопатка для розкладання порційних страв; 6 – виделки виробничі для розкладання страв; 7 – щипці виробничі (А і Б – прибори салатні, В – щипці для розкладання салатів, Г – щипці для консервованих фруктів; Д – щипці для розкладання страв)

У холодних цехах закладів ресторанного господарства використовується й немеханічне, тобто допоміжне устаткування.

Приклад планувального рішення холодного цеху подано на рис. 5.20.

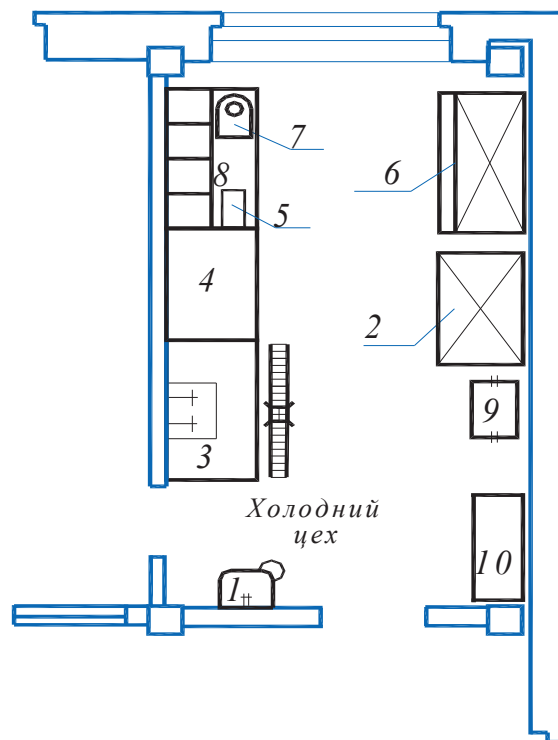


Рис. 5.20 – Планувальне рішення холодного цеху: 1 – мийна раковина; 2 – морозильна скриня; 3 – стіл із убудованою мийною ванною; 4 – стіл виробничий; 5 – слайсер; 6 – холодильна шафа; 7 – міксер; 8 – стіл із засобами малої механізації; 9 – стелаж пересувний; 10 – стіл виробничий для готових страв

У холодному цеху використовують різноманітні інструменти, інвентар, пристосування: ножі кухарської трійки, ножі гастрономічні (ковбасний, для нарізання шинки, сиру, масла, для фігурного нарізання масла, ножі-виделки), томаторізки, яйцерізки, пристосування для нарізання сиру, шкребок для масла, обробні дошки, ручні соковитискачі, прибори для розкладання страв, форми для заливних страв, желе, мусів.

У холодних цехах ресторанів та інших закладів із асортиментом холодних страв і закусок виділяють технологічні лінії приготування холодних страв і закусок, солодких страв і напоїв. На цих лініях організують роздільні робочі місця для приготування салатів і вінегретів; нарізання гастрономічних м'ясних і рибних продуктів; порціонування й оформлення страв; бутербродів; холодних супів; солодких страв і напоїв. Для приготування заливних і фаршированих страв окреме місце не передбачається, бо ці страви готують сьогодні на завтра, для чого використовують будь-які робочі місця, вільні у другій половині робочого дня.

Режим роботи цехів установлюють залежно від типу закладу й режиму його роботи. За тривалості роботи закладу 11 і більше годин працівники цеху

працюють за гнучким, двобригадним або комбінованим графіком. Загальне керівництво цехом здійснює бригадир або відповідальний працівник із кухарів VI або V розряду.

5.4.3 Організація робочих місць цеху доробки напівфабрикатів

Цехи дороблення напівфабрикатів організовують у закладах середньої й малої потужності, що одержують напівфабрикати від промислових і заготівельних закладів у вигляді м'яса великими шматками, риби спеціальної обробки охолодженої й мороженої, тушок курей, курчат та ін.

У цеху організовують окремі робочі місця для дороблення напівфабрикатів, із м'яса, птиці, риби, овочів.

У цеху доробки напівфабрикатів використовують універсальний привід із комплектом механізмів для розпушування, подрібнення м'яса та виконання інших операцій; у потужніших закладах цехи оснащують спеціалізованим устаткуванням. Крім механічного устаткування, у цеху встановлюють холодильне устаткування, мийні ванни, виробничі столи, пересувні стелажі.

Заклади ресторанного господарства одержують переважно великошматкові напівфабрикати з м'яса та патраної домашньої птиці. Менше постачають порціонні та дрібношматкові напівфабрикати; неопрацьованими одержують субпродукти. На доготівельних закладах згідно з виробничою програмою, великошматкові напівфабрикати розподіляють на порціонні, дрібношматкові й рубані.

Робоче місце для приготування м'ясних напівфабрикатів організовують так само як і у м'ясному цеху закладу, що працює на сировині.

За відсутності машин для формування котлет виробу з січеного м'яса виготовляють вручну. При цьому найбільш доцільний поділ праці між працівниками такий: один із них порціонує виробу, контролює їхній вихід на вагах, інший працівник панірує та формує за допомогою великого ножа кухарської трійки, укладає напівфабрикати в лотки, що ставлять на пересувний стелаж, і скеровує у гарячий цех для теплової обробки. Якщо розрив у часі між заготівлею котлет і їхньою реалізацією великий, то напівфабрикати зберігають у холодильній шафі.

Субпродукти надходять до доготівельного закладу ресторанного господарства у вигляді сировини й у цеху доробки напівфабрикатів має передбачатися окреме робоче місце для їхньої обробки. На робочому місці обов'язково мають бути ванна з підведенням гарячої й холодної води, виробничий стіл, розрубний стілець. Морожені субпродукти укладають у лотки і встановлюють на стелажі для відтаювання. Після відтаювання субпродукти промивають, деякі з них вимочують (нирки, язика, ніжки), голови й ніжки ошпарюють. Більш раціонально обробляти субпродукти на виробничому столі з убудованою ванною. Для обробки субпродуктів застосовують ножі кухарської трійки, ножі-сікачі, рубаки.

Обробка домашньої птиці потребує також організації окремого робочого місця. Приготування напівфабрикатів із птахів (котлети натуральні й паніровані, котлети по-київські, шніцель столичний, котлети Пожарські та інші) здійснюють на робочому місці, де використовують мийні ванни, виробничий стіл із умонтованою холодильною шафою, універсальний привід зі змінними механізмами. На виробничому столі встановлюють ваги, ящик зі спеціями, укладають обробну дошку, ножі

кухарської трійки. В охолоджуваній ємності столу зберігається яєчно-молочна су-міш, вершкове масло, лотки з готовою продукцією.

Приготування порційних напівфабрикатів з риби для смаження в основний спосіб і у фритюрі, варіння здійснюють на виробничих столах із убудованою холо-дильною шафою. Робоче місце організують так само як і в м'ясо-рибному цеху.

Після приготування порційних напівфабрикатів із риби це робоче місце використовують для приготування рубаних виробів.

У цехах доробки напівфабрикатів невеликої потужності можуть викорис-товувати настільні м'ясорубки.

Усю роботу в цеху виконують кухарі III, IV і V розрядів. За свою роботу кухарі звітують перед завідувачем виробництва або бригадиром.

5.4.4 Організація роботи цеху з обробки зелені

У закладах, що працюють на сировині, зелень обробляють в овочевому цеху, а у доготівельних закладах, де основний асортимент надходить у вигляді напівфабрикатів, для обробки зелені організують окремий цех із обробки зе-лені. У ньому обробляються салатні, шпинатові овочі, свіжі огірки, кабачки, ба-клажани, зелений лук та ін.

Цех оснащують мийними ваннами, виробничими столами різного типу. Для миття зелені використовують сітки-вкладиші з двома ручками. Зелень після пере-бирання розкладають у сітки-вкладиші, поміщають у ванну й промивають прото-чною водою. Ручки вкладиша полегшують виймання зелені з ванни, поліпшують і прискорюють процес промивання. Після мийки зелень обсушують на спеціально-му тепловому апараті, який працює за принципом електросушарки.

5.5 Організація робочих місць у спеціалізованих цехах закладів ресто-ранного господарства

Спеціалізовані цехи закладів ресторанного господарства – кулінарний і кондитерський – організують у заготівельних закладах і великих ресторанах, кафе, їдальнях.

5.5.1 Організація робочих місць кулінарного цеху

Кулінарні цехи можуть випускати різноманітний і обмежений (з одного виду сировини) асортимент продукції.

У кулінарному цеху при заготівельному закладі виробництво засноване на використанні напівфабрикатів, одержуваних з м'ясного, птицегольйового, рибного й овочевого цехів. Спеціалізовані кулінарні цехи готують продукцію з одного виду сировини. Такі кулінарні цехи організують при овочевому та ри-бному цехах. Але частіше організують універсальні кулінарні цехи.

Для забезпечення послідовності технологічного процесу в складі примі-щень кулінарного цеху передбачають гаряче, холодне, охолоджувальне відді-лення, комору добового запасу сировини, холодильну камеру добового запасу напівфабрикатів, холодильну камеру для зберігання готової продукції, експе-дицію, мийну посуду й інвентарю, приміщення начальника цеху.

Холодне й гаряче відділення кулінарного цеху розміщують у суміжних

приміщеннях, охолоджувальне відділення – поруч із гарячим. При цьому має бути зручний зв'язок з експедицією, мийною кухонного посуду й інвентарю. Тобто організація роботи кулінарного цеху поєднує особливості організації гарячого та холодного цехів.

Кулінарні цехи оснащують сучасним високопродуктивним устаткуванням, поточно-механізованими лініями, а також спеціалізованим устаткуванням (фритюрницями, електричними сковородами, електричними казанами для приготування їжі та інше). Це значно підвищує продуктивність праці, полегшує роботу працівників.

У холодному відділенні кулінарного цеху організують робочі місця для виготовлення заливних страв, салатів і вінегретів. У відділенні встановлюють модульоване устаткування з охолоджуваними шафами, виробничі столи для засобів малої механізації, універсальні приводи, кухонні комбайни, мийні ванни, пересувні стелажі. Технологічний процес приготування виробів аналогічний процесу в холодному цеху.

Виробнича програма цього відділення включає оселедця рубаного, рибу й м'ясо заливні, холодець, паштет із печінки, маринад овочевий, салати й вінегрети. Теплова обробка продуктів провадиться в гарячому відділенні цеху. Нарізання продуктів здійснюють спеціальними інструментами і пристосуваннями, що використовують і в холодному цеху.

У гарячому відділенні кулінарного цеху виготовляють такий асортимент кулінарних виробів: з овочів (овочі варені, котлети овочеві, перець, кабачки фаршировані, голубці); з м'яса, птиці, субпродуктів (язик, серце, м'ясо, птиця відварені, м'ясо, птиця, печінка смажені); з риби (риба смажена, котлети рибні); з сиру (сирники, млинчики з сиром, запіканки); з борошняних кулінарних виробів (вареники, пельмені, млинчики з м'ясом та іншими наповнювачами).

Робочі місця в гарячому відділенні цеху організують залежно від способів обробки й виду виготовленої продукції. Теплове та допоміжне устаткування застосовують таке ж, як і в гарячому цеху.

Режим роботи кулінарного цеху залежить від його виробничої потужності й асортименту продукції, що випускається. Кулінарні цехи зазвичай працюють в одну або дві зміни. Потужність цеху визначають кількістю продукції, що випускають, у кілограмах, штуках відповідно до встановленої виробничої програми. Виробнича програма цеху на конкретний день залежить від замовлень, що надходять від інших закладів ресторанного господарства.

У кулінарному цеху працюють кухарі різної кваліфікації. Очолює цю роботу начальник цеху (бригадир), який відповідає за дотримання технології приготування виробів, якість і безпеку продукції; здійснює розподіл кухарів за робочими місцями, стежить за терміном виготовлення, зберігання й реалізації готових виробів.

5.5.2 Організація робочих місць кондитерського цеху

Кондитерський цех посідає особливе місце в закладах ресторанного господарства. Він зазвичай працює самостійно, незалежно від гарячого цеху. Кондитерські цехи організують на заготівельних закладах, а також у великих ресторанах, їдальнях, кафе. Вони класифікуються за потужністю й асортиментом

продукції, що випускається:

- *цехами малої потужності* вважаються цехи, що випускають до 12 тис. виробів у зміну (або переробляє 0,6 т борошна);
- *середньої потужності* – 12–20 тис. виробів у зміну (або 0,9 т борошна);
- *великої потужності* – від 20 тис. виробів у зміну (або 1,5 т борошна).

У ресторанах, їдальнях, кафе організують кондитерські цехи меншої потужності: 3, 5, 8 або 10 тис. виробів на день.

Якщо в кондитерських цехах виготовляють до 3 тис. виробів на день, то виробнича програма цеху містить вироби з 2–3 видів тіста (дріжджового, піскового, листкового), без обробки кремом (коржики, кекси, язички листкові та інше). У кондитерських цехах потужністю більше 3 тис. виробів на день випускаються вироби з різних видів тіста, у тому числі кремові.

Кондитерські цехи переважно працюють самостійно, тому вони мають вивчати попит покупців, організувати збут своєї продукції, укладаючи договори з іншими закладами ресторанного господарства, що не мають кондитерських цехів, із закладами роздрібною торгівлі.

Технологічний процес виготовлення борошняних кондитерських виробів складається з таких стадій: зберігання й підготовка сировини (просіювання борошна, підготовка яєць і т. д.); підготовка та заміс тіста; оброблення тіста і його порціонування; формування виробів і їхній підйом; випічка й охолодження виробів; приготування оздоблювальних напівфабрикатів (кремів, сиропів, помадок); обробка виробів.

Кондитерські цехи великої потужності передбачають такий склад приміщень: комора й холодильна камера добового зберігання продуктів; приміщення для обробки яєць, приміщення для просіювання борошна; секції замішування, шумування та підйому (дріжджового тіста); розділки й випічки кондитерських виробів; приготування оздоблювальних напівфабрикатів; оздоблення кондитерських виробів; мийна посуду, тари, інвентарю; комора й охолоджувальна камера готових кондитерських виробів; кімната начальника цеху; експедиція.

Такий склад приміщень поліпшує умови праці в цеху. У невеликих кондитерських цехах кількість приміщень може бути скорочена до 2–3.

Розташування перерахованих приміщень і устаткування в них має відповідати послідовності та спрямованості технологічного процесу.

У кондитерському цеху використовують найрізноманітніше устаткування: просіювачі, тістомісильні машини, машини для розкатування тіста, збивальні машини, універсальний привід із комплектом змінних механізмів (м'ясорубка, просіювач, протиральний механізм), котли для приготування їжі, електричні плити, електричні пекарські шафи, холодильне устаткування.

Продукти, необхідні для приготування виробів, надходять до комори добового запасу. Швидкопсувні продукти (масло, яйця та інші) зберігаються в холодильній камері при +2–+4°C. Основні продукти (борошно, яйця) піддаються попередній підготовці.

У приміщенні для обробки яєць застосовують овоскоп для перевірки якості яєць і чотири ванни для їхньої санітарної обробки або чотирисекційну ванну. У кондитерському виробництві забороняється використовувати яйця водоп-

лавних птахів, яйця з «насічкою», «бій» і яйця з господарств, на яких зафіксовані захворювання на сальмонельоз і туберкульоз. Яйця перед використанням сортують, вибірково овоскопують і перекладають у ґратчасті ємкості для обробки. У приміщенні для обробки яєць має бути вивішена інструкція з їхнього миття й дезінфекції.

Яйця обробляють у такий спосіб:

- у першій ванні (секції) – замочування в теплій воді протягом 5–10 хв;
- у другій ванні (секції) – обробка в 0,5%-вому розчині кальцинованої соди з температурою +40–+45°C протягом 5–10 хв;
- у третій ванні (секції) – дезінфекція 2%-вим розчином хлорного вапна, або 0,5%-вим розчином хлораміну протягом 5 хв;
- у четвертій – промивають у проточній воді.

Після обробки яєць перед їхньою розбивкою працівники мають ретельно вимити руки з милом, продезінфікувати їх 0,2%-вим розчином хлорного вапна. Із метою виключення потрапляння яєць із «душком» та іншими недоліками до загальної маси при розбивці користуються невеликими ємкостями, із яких потім переливають у загальний посуд.

Підготовка продуктів у невеликих цехах може здійснюватися в підготовчому, а також у тістомісильному відділеннях, де організують також робоче місце для виконання підсобних операцій: перебирання і промивання родзинок, приготування і проціджування цукрового сиропу й розчину солі. На цьому робочому місці встановлюють виробничий стіл з убудованою ванною, гнучким шлангом для заповнення діжі водою. Норма довжини стола на одне робоче місце не менше 1,25 м.

На робочому місці для приготування бісквітного тіста встановлюють збивальні машини різних типів.

Для приготування листового тіста організують потокову лінію, до складу якої входять тістомісильна машина, тісторозкочувальна машина, виробничий стіл, холодильна шафа або стіл з охолоджуваною шафою, тому що при виготовленні листового тіста його кілька разів необхідно охолоджувати.

Після замісу діжу із дріжджовим тістом відкочують у тепле місце, ближче до пекарських шаф.

Для приготування заварного тіста виділяється окрема ділянка, де встановлюють електричну плиту й виробничі столи. Машина для розкочування тіста може застосовуватися як для розкочування дріжджового, так і піскового чи листового тіста. Для приготування листового тіста його розкочують у машині не менше чотирьох разів, після кожного розкочування тісто охолоджують. У невеликих кондитерських цехах розкочують тісто ручним способом.

У кондитерських цехах застосовують для обробки тіста різні інструменти і пристосування (наконечники кондитерські, мішечки кондитерські, вінчик для збивання, качалки для розкочування тіста, різці для тіста, виїмки кондитерські, лопатки, невеличкі ножі для розрізання тіста, ніж-пила для розрізання слойки, лійка для просочення кондитерських виробів, пензлик для змащування кондитерських виробів, ступка з маточкою, кільце для круглих тортів, шаблони для розподілу тортів на порції, листи кондитерські, тарталетниці, щипці кондитер-

ські). Для приготування тортів з листового тіста його розгортають на шари 4–6 мм, укладають на підготовлені кондитерські листи, що встановлюють на пересувні стелажі й відправляють на випікання.

Випікання кондитерських виробів. Після оброблення, формування й розстоювання вироби піддаються тепловій обробці – випіканню. Для випікання використовують електротеплові шафи різної продуктивності.

У кондитерських цехах виготовляють оздоблювальні напівфабрикати: начинки, сиропи, помадки, креми, желе та інше. Варять сиропи для кремів і помадки у приміщенні для випікання виробів.

На робочому місці мають бути електричні дво- і чотирисекційні плити, виробничі столи.

Приготування кремів здійснюється в окремому приміщенні, де встановлюють збивальну машину, виробничі столи з холодильними шафами або холодильними шафами окремо, стелажі. Масляні й білкові креми готують, збиваючи продукти на збивальних машинах.

Працівники цеху користуються різними пристосуваннями для нарізання і змочування бісквіта, оформлення тортів. Для пластування й розрізання напівфабрикатів з бісквітного, листового й піскового тіста використовують дискові різці, ніж-пилку, пластинки мірні. Шари бісквітних тортів і тістечок, а також ромові бабки просочують сиропом за допомогою спеціальної лійки. Це прискорює процес роботи і сприяє рівномірному промочуванню поверхні виробів. На робочому місці для обробки тортів і тістечок із кремом та іншими компонентами встановлюють стіл з охолоджуваною шафою. Кондитери оформлюють вироби, наносячи рисунки за допомогою кондитерських мішків з різними насадками.

Мийне відділення кондитерського цеху призначене для миття кухонного посуду й інвентарю. У ньому встановлюють ванни із двома-трьома відділеннями. Для миття посуду використовують мийні засоби, щітки. Інвентар промивають у содовій воді за температури не нижче 45°C, а потім ополіскують гарячою водою (не нижче +60°C) і 2%-вим розчином хлорного вапна. Після миття інвентар просушують і зберігають на стелажах. Для санітарної обробки кондитерських мішків, трубочок застосовують стерилізатор (автоклав), де мішки знежирюють, потім ополіскують і сушать у сушильній шафі, зберігають у спеціальних шафах або у висувних ящиках столів. У разі відсутності автоклава стерилізацію мішків проводять шляхом кип'ятіння у плитних казанах протягом 30 хв з моменту закипання. Наконечники від мішків, дрібний інвентар також після обробки кип'ятять протягом 30 хв і зберігають у спеціально виділеному посуді з кришкою. Ємкості, призначені для обробки і зберігання кондитерських мішків, наконечників і мілкового інвентарю, а також інших виробничих цілей, використовувати не дозволяється. Звичайно, за кожною зміною закріплюються кондитерські мішки, що не дозволяється передавати іншій зміні, тому що навіть найменші залишки крему в мішках можуть призвести до його бактеріального забруднення. Весь інвентар і цехова тара, що використовують при виробництві кондитерських виробів, мають бути промарковані за найменуванням сировини або напівфабрикатів. Використання непромаркованих ємкостей, а також ємкостей, що не відповідають маркуванню, забороняється.

Готові кондитерські вироби направляються в комори або холодильні камери цеху для короткочасного зберігання. Виготовлені вироби укладають у спеціалізовану тару.

Терміни зберігання кондитерських виробів за температури +2—+6°C з моменту закінчення технологічного процесу мають бути такими:

- з білковим кремом – не більше 72 год.;
- з вершковим кремом, у т.ч. тістечка «Картопля» – 36 год.;
- з заварним кремом, із кремом з вершків – 6 год.

Транспортування кондитерських виробів здійснюється спеціалізованим транспортом з охолоджуваними або ізотермічними кузовами. На підготовлених до транспортування кондитерських виробів мають бути маркірувальний ярлик із вказівкою зміни, дати й години приготування, умов і строків зберігання. Перевезення разом з іншими продуктами забороняється.

Реалізація кондитерських виробів із кремом у закладах ресторанного господарства й торгівлі можлива тільки за наявності холодильного устаткування. У теплу пору року забороняють виготовлення тортів і тістечок із заварним кремом і кремом з вершків.

Керівництво кондитерським цехом здійснює начальник цеху. Він знайомить бригадирів з асортиментом виробів, що випускаються, розподіляє сировину між бригадами, контролює технологічний процес приготування всієї продукції.

У кондитерських цехах зазвичай застосовують лінійний графік виходу на роботу. У великих цехах роботу організують у дві зміни, на невеликих – в одну зміну. Бригади організують або за видами продукції (одна виготовляє вироби із дріжджового тіста, інша – торти, тістечка), або за операціями технологічного процесу (замісу, оброблення, випікання, оздоблення виробів). У кожній зміні працює дві, три бригади залежно від потужності цеху. Серед членів бригади здійснюють поопераційний розподіл праці.

Кондитери V розряду виготовляють фігурні, замовлені торти й тістечка. Вони здійснюють підготовку й перевірку якості сировини, наповнювачів, оздоблювальних напівфабрикатів, готування тіста, формування виробів, художньо обробляють вироби.

Кондитери IV розряду виготовляють різні кекси, рулети, печиво вищих сортів, складні торти й тістечка.

Кондитери III розряду виготовляють прості торти й тістечка, хлібобулочні вироби. Вони готують різні види тіста, кремів, наповнювачів.

Кондитери II розряду виконують окремі роботи у процесі виготовлення тортів, тістечок, готують сиропи і креми.

Кондитери I V розряду виконують роботу під керівництвом кондитерів вищого розряду, виймають із листів випечені вироби, зачищають кондитерські листи й форми.

Кваліфікаційні вимоги до кондитера:

- кондитер мусить мати початкову або середню професійну освіту;
- знати рецептури й технологію виробництва борошняних кондитерських і булочних виробів з різних видів тіста, оздоблювальних напівфабрикатів;
- знати товарознавчу характеристику сировини, види смакових і аромати-

чних речовин, розпушувачів і барвників, дозволених для виготовлення кондитерських виробів;

- дотримуватися санітарно-гігієнічних умов виробництва борошняних кондитерських виробів, їхніх термінів зберігання, транспортування й реалізації;
- знати органолептичні методи оцінки якості кондитерських виробів;
- знати способи і прийоми високомистецької обробки складних видів кондитерських виробів;
- знати принципи роботи і правила експлуатації технологічного устаткування, що використовується при виготовленні кондитерських виробів.

Пекарі II і III розрядів випікають і смажать кондитерські, хлібобулочні вироби. Вони визначають готовність напівфабрикатів до випічки, підготовляють л'езон і змашують вироби.

Пекарі мають знати:

- технологічний процес, режими і тривалість випічки кондитерських виробів;
- норми виходу готових виробів, чинники, що впливають на випікання, режим охолодження випечених виробів;
- пристрій, принципи будови та правила експлуатації устаткування, що обслуговується, інші ситуації, пов'язані з організацією роботи виробничих цехів закладів ресторанного господарства різних типів і класів;
- добір устаткування й інвентарю для різних цехів згідно з нормами оснащення.

5.6 Організація роботи допоміжних виробничих приміщень закладів ресторанного господарства

До допоміжних виробничих приміщень закладів ресторанного господарства відносять *експедицію, мийну кухонного посуду, хліборізку*. Допоміжні виробничі приміщення допомагають правильно організувати технологічний процес у закладах, поліпшують умови праці, допомагають дотримуватися санітарних норм і правил.

Напівфабрикати, кулінарні й кондитерські вироби реалізуються в інші заклади через *експедицію*. Великі заготівельні заклади зазвичай мають кілька експедицій: експедиція, що реалізує напівфабрикати (з овочів, м'яса, риби, птиці, субпродуктів); експедиція, що реалізує кулінарну продукцію (при кулінарному цеху); експедиція при кондитерському цеху.

Експедицію розміщують поблизу заготівельних, кулінарного й кондитерського цехів. Склади і площі приміщень експедиції залежать від потужності закладу й асортименту продукції, що випускається. До складу експедиції входять такі приміщення: стіл прийому замовлень; охолоджувальні камери для короткочасного зберігання овочевих, рибних, м'ясних напівфабрикатів, кулінарних і кондитерських виробів; комори кондитерських виробів, приміщення прийому та розбирання транспортної тари; мийна тари для напівфабрикатів, кулінарних і кондитерських виробів; приміщення для зберігання тари; кімната експедитора.

У столі замовлень приймають замовлення на напівфабрикати, кулінарні й

кондитерські вироби за телефоном і заносять у бланки, де зазначають найменування замовлених виробів, їхню кількість і вартість.

Прийняті замовлення скеровують у виробничі цехи для їхнього виконання. Відпускання кожних партій виробів з експедиції оформлюють видатковими накладними. Експедиційну тару з виробами маркірують і пломбують. На пакувальному ярлику зазначають найменування підприємства-виготовлювача і його підпорядкованість, найменування й кількість виробів, масу, дату випуску й термін реалізації.

Мийна кухонного посуду призначена для миття наплитного посуду (казанів, каструль, листів та інше), кухонного й роздавального інвентарю, інструментів. Приміщення мийної мусить мати зручний зв'язок з виробничими цехами (холодним, гарячим). У приміщенні мийної встановлюють підтоварники для використаного посуду, стелажі для чистого посуду й інвентарю, мийні ванни із трьома відділеннями: для замочування, миття, дезінфекції використаного посуду й ополіскування.

Залежно від обсягу робіт миття посуду виконують один або два оператори мийних машин. Для очищення посуду від залишків їжі використовують дерев'яні лопатки, металеві щітки, шкребки. Миють посуд трав'яними щітками, застосовуючи мийні засоби. Після обробки інвентар, кухонний посуд і цехову тару просушують і зберігають у спеціальному місці на стелажах на висоті не менше 0,5–0,7 м від підлоги. Зручне зберігання кухонного посуду й інвентарю полегшує роботу кухарів і скорочує час, що йде на добір посуду й інвентарю для тієї або іншої виробничої операції. Основні види устаткування, пристосування та посуду для мийних відділень наведено на рис. 5.21.

У закладах ресторанного господарства хлібобулочні вироби реалізують через роздавальну й буфети. Для зберігання, нарізання й відпускання хліба та хлібобулочних виробів у великих і середніх закладах передбачають спеціальне приміщення – **хліборізку**, яка мусить мати зручний зв'язок із торговельним залом, роздавальною, буфетом і розташовуватися якнайдалі від мийних. У приміщенні необхідно підтримувати температуру повітря не більше +18°C й відносну вологість до 70%. У ресторанах з обслуговуванням офіціантами хліборізку розміщують поблизу торгової зали.

У невеликих закладах біля роздавальної виділяється невелика ділянка для нарізання хліба і його реалізації. У приміщенні хліборізки встановлюють два виробничих столи, шафу для зберігання добового запасу хліба і стелаж для лотків з нарізаним хлібом. На одному зі столів розміщують машину для нарізання хліба.

Робоче місце для нарізання хліба забезпечується вагами для контролю за виходом порцій хліба, обробними дошками, у разі відсутності машини – хлібними ножами, лотками, щипцями, шафами для хліба, а також щітками для прибирання столів.

Хліб нарізають у кількості, необхідній для реалізації протягом години.

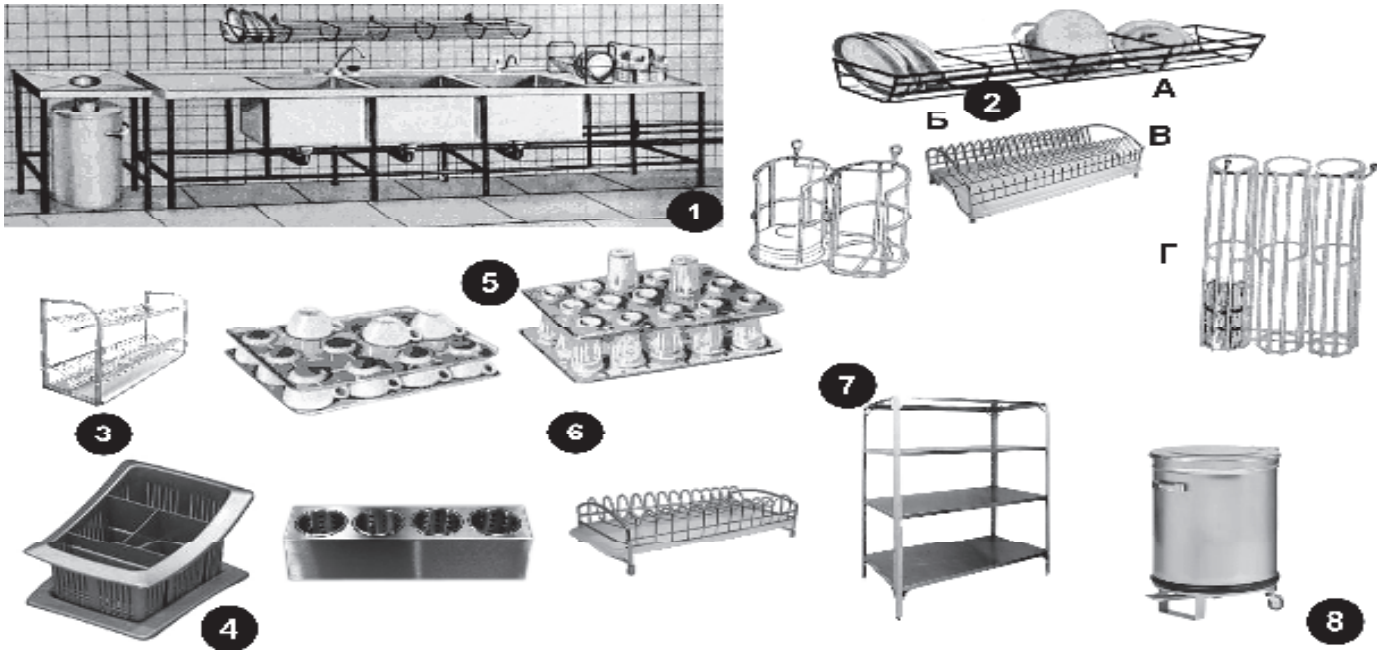


Рис. 5.21 – Устаткування, пристосування та виробничий посуд для мийних відділень: 1 – робоче місце мийника посуду; 2 – настінні та настільні касети для сушіння та зберігання посуду (А – настінна для різного посуду, Б – настінна для тарілок, В – настільна для тарілок, Г – настінна для чашок); 3 – вкладиші в мийні ванни для стерилізації тарілок (А) і столових приборів (Б); 4 – касети для сушіння, зберігання й перенесення столових приборів; 5 – таці для укладання стаканів і чашок; 6 – стелаж складний для сушіння та зберігання розробних дошок; 7 – стелаж для сушіння та зберігання виробничого інвентарю; 8 – бачок для збору харчових відходів з візком для їхнього перевезення

Роздавальна в закладах ресторанного господарства виконує функцію реалізації готових страв. Від роботи роздавальної багато в чому залежить швидке обслуговування відвідувачів, підвищення пропускної здатності торгової зали і збільшення випуску продукції власного виробництва.

Роздавальна – важлива ділянка виробництва, тому що саме тут при видаванні готової продукції завершується процес виробництва. Нечітка робота роздавальної може призвести до зниження якості готових страв і погіршити обслуговування відвідувачів.

Роздавальні мусять мати зручний зв'язок із гарячим і холодним цехами, торговою залюю, хліборізкою й мийною столового посуду, а в ресторані – із сервізною, буфетами, барною стійкою. Основні види роздавального інвентарю наведено на рис. 5.22.

Спеціалізовані роздавальні здійснюють реалізацію із прилавоків холодних закусок, супів, других, солодких страв, гарячих напоїв. Ці прилавки встановлюють у лінію в певній послідовності. Спеціалізовані роздавальні (лінійні) застосовують при самообслуговуванні. У наш час серійно випускають і широко використовують у закладах ресторанного господарства роздавальні лінії, що комплектують з прилавоків для таць і приборів, охолоджуваного прилавка-вітрини для холодних закусок, прилавка-марміта для супів, прилавка-марміта для гарячих страв, прилавка для гарячих напоїв, холодних напоїв, прилавка для хліба й борошняних кондитерських виробів, касового апарата й бар'єра. У лінію доцільно встановлювати візок з вижимним пристроєм для тарілок, склянок.

Прилавок для таць і приборів виконаний у вигляді стола, у якому є гнізда із шістьма конусними склянками для столових приборів. Прилавок-вітрина для холодних закусок призначений для викладання, короткочасного зберігання й вибору відвідувачами холодних закусок і кисломолочних продуктів. Прилавок-марміт для супів становить мармітну плиту з конфорками, на які встановлюють наплитні казани або каструлі. Прилавок-марміт для гарячих страв складається з водної бані, у яку встановлюють мармітниці для гарячих страв, гарнірів, соусів. Прилавок для гарячих напоїв призначений для встановлення термостатів з напоями, прилавок для відпускання борошняних кондитерських виробів має дві-три полиці для встановлення лотків з нарізаним хлібом і кондитерськими виробами. Кількість секцій у лінії залежить від типу та потужності закладу.

Інша роздавальна лінія призначена для відпускання комплексних обідів у великих їдальнях промислових, навчальних закладів. У комплект лінії входять марміти чотирьох типів ємністю 6, 20, 35 і 60 л, візок з витискним пристроєм для склянок, таць, тарілок. Роздавальне устаткування пересувне, його можна використовувати безпосередньо в залі незалежно від розташування доготівельних цехів. Ця лінія дає змогу організувати острівну роздачу, що дуже важливо для закладів, у яких доготівельні цехи розташовані далеко від зали.

Обслуговують немеханізовані лінії один або два кухарі-роздавальники III розряду. Основні робочі місця організують за прилавками для реалізації супів і гарячих страв. Уздовж лінії з боку споживачів є направляючі для таць. На відстані 1 м від лінії передбачається бар'єр.



Рис. 5.22 – Роздавальний інвентар: 1 – ложки розливальні ємністю 0,2; 0,25; 0,5 л; 2 – ложка для гарнірів; 3 – ложка для в'язких каш; 4 – ложка для розсипчастих каш; 5 – ложки соусні ємністю 30, 70 і 100 г; 6 – ложки для поливання страв жиром ємністю 5, 10 і 15 г; 7 – ложки для цукрового піску ємністю 10 і 15 г; 8 – шумовка; 9 – утримувач для ложок розливальних

У закладах, де використовують сучасне модульне устаткування з функціональними ємкостями, встановлюють роздавальну лінію самообслуговування (рис. 5.23). Вони різняться габаритами функціональних ємкостей. До складу лінії входять пересувні прилавки для холодних, других страв, напоїв і казани пересувні для супів. Пересувне устаткування можна поміняти місцями. Для підключення пересувних мармітів до електромережі всередині відсіків передбачені розетки.



Рис. 5.23 – Роздавальна лінія для закладів ресторанного господарства з самообслуговуванням

Універсальну роздавальну (рис. 5.24) застосовують у ресторанах і закладах самообслуговування з вузьким асортиментом страв (закусочні, вузькоспеціалізовані закусточні). Універсальна роздавальна може організовуватися і при відпусканні комплексних обідів. Обслуговується універсальна роздавальна одним роздавальником.



Рис. 5.24 – Універсальне роздавальне обладнання для ресторанів

Під час роздавання гарячі страви (супи, соуси, напої) мусять мати температуру не нижче $+75^{\circ}\text{C}$, гарячі страви і гарніри – не нижче $+65^{\circ}\text{C}$; холодні супи, напої – $+10$ – $+14^{\circ}\text{C}$; замовлені порціонні страви – $+85$ – $+90^{\circ}\text{C}$. Готові супи і другі страви можуть перебувати на марміті не більше 2–3 год, холодні страви виставляють у міру реалізації.

Комбіновані роздавальні становлять сполучення роздавальних різного

типу. Наприклад, у їдальні при встановленні для реалізації страв за меню з вільним вибором організують спеціалізовану (багатосекційну) роздавальну, а для відпускання скомплектованих обідів – універсальну.

Залежно від характеру потоку споживачів і потужності закладу можуть застосовуватися механізовані лінії комплектації й відпускання обідів безперервної й періодичної дії (рис. 5.25).



Рис. 5.25 – Сучасна механізована лінія для роздавання їжі

У їдальнях із безперервним потоком відвідувачів доцільно використовувати конвеєрні лінії з безпосереднім виходом в обідню залу. Ці механізовані лінії комплектують і відпускають один варіант комплексного обіду, до складу якого входять холодна закуска, перша й гаряча страви, солодка страва й напій.

На деяких закладах установлені механізовані лінії для роздавання їжі й механізованого збору використаного посуду. Роздавальна лінія перед початком роботи повністю комплектується на весь час роботи тацями, столовими приборами, хлібом, чистими склянками для напоїв і готових страв.

Ефективне використання механізованих роздавальних у їдальнях на виробництві і в навчальних закладах досягається шляхом правильної організації робочих місць комплектувальників; своєчасної доставки таць до місць комплектування обідів, столового посуду і приборів, готової їжі; чіткої роботи ділянки комплектації обідів, виробництва й мийної столового посуду тощо.

Запитання для самостійного контролю знань

1. Що таке виробничий процес?
2. За якими принципами класифікуються виробничі процеси?
3. Що таке тип виробничого процесу?
4. Схарактеризуйте основні типи виробничого процесу.
5. Назвіть основні складники виробничого процесу.
6. Схарактеризуйте поняття основного та допоміжного виробництв.
7. Схарактеризуйте поняття «цех», «виробнича ділянка», «робоче місце».
8. Назвіть склад заготівельних цехів закладів ресторанного господарства.
9. Назвіть склад доготівельних цехів закладів ресторанного господарства.
10. Які вимоги висуваються до розташування м'ясного цеху щодо поверхів і зали в різних типах закладів ресторанного господарства?
11. Яких вимог слід дотримуватися при розміщенні устаткування у виробничих цехах?

12. Які види інвентарю застосовуються в м'ясному цеху?
13. Укажіть різницю в організації роботи м'ясного цеху великої потужності заготівельного підприємства та м'ясного цеху ресторанного господарства середньої потужності.
14. Які вимоги висуваються до розташування птахогольових цехів?
15. З яких операцій складається технологічний процес первинної обробки птиці?
16. Які основні типи устаткування застосовуються у птахогольовому цеху середньої потужності?
17. У чому полягає особливість організації робочого місця для приготування січених напівфабрикатів із птиці?
18. Які види інвентарю застосовуються у птахогольовому цеху?
19. Які вимоги висуваються до розташування овочевого цеху щодо поверхів?
20. Із яких операцій складається технологічний процес обробки овочів?
21. Які основні типи устаткування застосовуються в овочевому цеху закладів середньої потужності?
22. Які види інвентарю застосовуються в овочевому цеху?
23. Які вимоги висуваються до розташування рибного цеху щодо поверхів закладів ресторанного господарства?
24. Із яких операцій складається технологічний процес первинної обробки риби?
25. Які основні типи устаткування застосовуються в рибному цеху закладів ресторанного господарства?
26. Який інвентар застосовують в рибному цеху?
27. Які вимоги висуваються до розташування м'ясо-рибного цеху в закладах ресторанного господарства?
28. У яких закладах організовують гарячі цехи?
29. Які технологічні процеси здійснюються в гарячому цеху?
30. Які фактори враховуються при розміщенні гарячого цеху щодо поверхів закладів ресторанного господарства різних типів?
31. На підставі чого складається виробнича програма гарячого цеху?
32. Які спеціалізовані відділення можуть організовуватися в гарячому цеху?
33. У яких закладах ресторанного господарства організовують холодні цехи?
34. Які вимоги висуваються до розташування холодного цеху щодо поверхів закладів ресторанного господарства різних типів?
35. Які технологічні лінії організовують в холодному цеху закладів ресторанного господарства різних типів?
36. Яке призначення кулінарного цеху?
37. Які приміщення мають входити до складу кулінарного цеху?
38. Назвіть вимоги до організації робочих місць у кулінарному цеху.
39. При яких закладах ресторанного господарства можуть організовуватися кондитерські цехи?
40. За якими показниками класифікуються кондитерські цехи?

41. Які приміщення можуть входити до складу кондитерського цеху великої потужності?
42. Як організують підготовку продуктів у кондитерському цеху?
43. Які виробничі приміщення закладів ресторанного господарства належать до допоміжних?
44. Призначення й організація роботи експедиції.
45. Яких умов потрібно дотримуватися при організації роботи хліборізки?
46. Які вимоги висуваються до організації та планування роздавальних у закладах ресторанного господарства різного типу?

Перелік тестів для засвоєння матеріалу

1. Виробничі цехи закладів ресторанного господарства поділяють на:

- а) заготівельні, доготівельні;
- б) заготівельні, спеціалізовані;
- в) заготівельні, технологічні;
- г) технологічні, спеціалізовані.

2. Призначення заготівельних цехів:

- а) первинна обробка сировини;
- б) первинна обробка сировини й випуск страв;
- в) первинна обробка сировини й випуск напівфабрикатів;
- г) первинна обробка сировини й оформлення страв.

3. До заготівельних цехів закладів ресторанного господарства належать:

- а) овочевий, м'ясний, холодний;
- б) овочевий, м'ясний, рибний, птахогольовий;
- в) овочевий, кулінарний, м'ясний;
- г) гарячий, холодний.

4. Цех із доробки напівфабрикатів організують у:

- а) закладах ресторанного господарства, що працюють на сировині;
- б) закладах ресторанного господарства, що працюють на напівфабрикатах;
- в) заготівельних закладах ресторанного господарства;
- г) будь-якому закладі ресторанного господарства.

5. Виробнича програма заготівельних цехів оформлюється у вигляді:

- а) наряду-замовлення;
- б) плану-меню;
- в) планового меню;
- г) меню.

6. Наряд-замовлення складається для:

- а) ресторанів, кафе, барів;
- б) їдалень, кафе, що обслуговують певні контингенти;
- в) для заготівельних цехів заготівельних закладів ресторанного господарства;
- г) усі відповіді правильні.

7. Робочі місця в заготівельних цехах організуються відповідно до:

- а) технологічного та технічного забезпеченням виробництва;
- б) технологічного процесу виробництва;

- в) виробничої потужності закладу;
- г) економічного стану виробництва.

8. *Технологічний процес в овочевому цеху з обробки білокачанної капусти складається з таких операцій:*

- а) зачищення, фасування, пакування;
- б) миття, фасування, пакування;
- в) миття, вирізання коцюбки, фасування, пакування;
- г) миття, зачищення, вирізання коцюбки, фасування, пакування.

9. *Робоче місце обрушника м'яса мусить мати ширину не менше:*

- а) 1 м;
- б) 1,2 м;
- в) 1,5 м;
- г) 2 м.

10. *Довжина робочого місця на одного обрушника має бути не менше:*

- а) 1,0 м;
- б) 1,5 м;
- в) 1,8 м;
- г) 2 м.

11. *Тривалість розморожування тушок птиці у спеціальному приміщенні з температурою 8–10⁰С при відносній вологості повітря 85–95% складає:*

- а) 6–8 год;
- б) 8–10 год;
- в) 10–12 год;
- г) 12–14 год.

12. *Для розморожування риби температура води в мийних ваннах повинна бути не вище:*

- а) 18⁰С;
- б) 20⁰С;
- в) 24⁰С;
- г) 26⁰С.

13. *Великий ніж кухарської трійки використовується в м'ясному цеху для обрушки:*

- а) дрібних частин туші;
- б) тонкого шару м'язів;
- в) дрібних частин туші й тонкого шару м'язів;
- г) великих частин туші й товстого шару м'язів.

14. *Дефростація риби закінчується, коли температура в середині тушки досягає:*

- а) +6⁰С;
- б) +1⁰С;
- в) 0⁰С;
- г) –1⁰С.

15. *Креветки, морський гребінець, рибне філе, рибу сімейства осетрових розморожують:*

- а) у дефростерах при температурі 0⁰С;

- б) у воді при температурі $+6^{\circ}\text{C}$;
- в) у воді при кімнатній температурі;
- г) у повітрі при кімнатній температурі.

16. Фіксація напівфабрикатів з риби виконується в розчині повареної солі протягом:

- а) 5 хв;
- б) 10 хв;
- в) 15 хв;
- г) 20 хв.

17. Обпалювання тушок птиці триває в обпалювальному пристрої не більше:

- а) 20 с;
- б) 30 с;
- в) 40 с;
- г) 50 с.

18. У дефростерах м'ясних цехів має бути:

- а) одна камера;
- б) дві камери;
- в) три камери;
- г) чотири камери.

19. Напівфабрикати, що надходять до доготівельних підприємств ресторанного господарства, мають зберігатися при температурі:

- а) $0-2^{\circ}\text{C}$;
- б) $2-3^{\circ}\text{C}$;
- в) $4-8^{\circ}\text{C}$;
- г) $8-10^{\circ}\text{C}$.

20. Термін зберігання зелені в закладах ресторанного господарства:

- а) не більше 2 год;
- б) не більше 10 год;
- в) не більше 12 год;
- г) не більше 24 год.

21. У кулінарному цеху виокремлюють такі відділення:

- а) гаряче;
- б) холодне;
- в) остужувальне;
- г) усі відповіді правильні.

22. Холодне та гаряче відділення кулінарного цеху відносно поверху розмішують:

- а) окремо одне від одного;
- б) суміжно одне з одним;
- в) на різних кінцях поверху;
- г) на різних поверхах.

23. У холодному відділенні кулінарного цеху організовують робочі місця для виготовлення:

- а) салатів і вінегретів, заливних страв;
- б) закусок і фаршированих страв;

- в) солодких страв і напоїв;
- г) усі відповіді правильні.

24. Кондитерські цехи класифікуються за:

- а) потужністю;
- б) асортиментом продукції;
- в) місцем розташування;
- г) усі відповіді правильні.

25. Технологічний процес виготовлення борошняних кондитерських виробів складається з таких операцій:

- а) зберігання сировини та виготовлення виробів;
- б) підготовка тіста та формування виробів;
- в) розстійка, випічка виробів;
- г) виготовлення оздоблювальних напівфабрикатів.

26. Кількість ванн для обробки яєць у закладах ресторанного господарства має складати:

- а) 2;
- б) 4;
- в) 5;
- г) 6.

27. Дезінфекція яєць виконується розчином хлорного вапна в концентрації:

- а) 1%;
- б) 2%;
- в) 0,5%;
- г) 3%.

28. Термін зберігання кондитерських виробів з білковим кремом при $t +2-6^{\circ}\text{C}$ складає:

- а) 36 год;
- б) 42 год;
- в) 72 год;
- г) 24 год.

29. Роздавальна в ресторанах мусить мати зручний зв'язок з:

- а) холодним і гарячим цехами, буфетом, сервізною, барною стійкою;
- б) торговою залом та хліборізкою;
- в) мийною столового посуду;
- г) мийною кухонного посуду.

30. Спеціалізовані роздавальні лінії використовуються в закладах ресторанного господарства:

- а) при обслуговування офіціантами;
- б) при самообслуговуванні;
- в) при комбінованому обслуговуванні;
- г) усі відповіді правильні.

РОЗДІЛ 6

ОСНОВИ РАЦІОНАЛЬНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ В РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

6.1 Зміст, завдання й основні напрями раціональної організації праці

Раціональна організація праці виникла разом із появою цілеспрямованої діяльності людей. Історичний розвиток суспільства завжди був безпосередньо пов'язаний із розвитком трудових відносин і їхньою організацією.

Сутність організації праці складають специфічні функції, пов'язані з об'єднанням, узгодженням, зведенням у сувору систему цілеспрямованої діяльності людини в безперервній взаємодії з використанням у праці технічних засобів.

Організація праці може бути *емпіричною*, заснованою на методах, отриманих безпосередньо з трудового досвіду, та *раціональною*, встановленою відповідно до вимог науково-пізнавальних об'єктивних закономірностей, прогресивних тенденцій.

Необхідність організації праці на наукових основах диктується характером і складністю виробничого процесу, нормальне функціонування якого без ретельної та планомірної організації трудової діяльності неможливе.

Використання науки у сфері організації праці передбачає:

- науковий аналіз процесів праці та розподіл її на відносно самостійні складники;
- використання всіх наукових досягнень для безперервного покращення співвідношення між окремими частинами трудового процесу та виконанням кожної частини цього процесу;
- найбільш раціональне поєднання на науковій підставі всіх частин трудових процесів.

Організація праці в такому разі буде вважатися дійсно науковою тільки тоді, коли передбачатиме використання наукових знань для проектування колективних трудових процесів.

Раціональна організація праці відображає закономірності науково-технічної революції на сучасному етапі та підкорюється їм. Визначення поняття «раціональна організація праці» можна здійснити, якщо виокремити такі ознаки:

- 1) проектування організації праці на основі досягнень науки та передового досвіду;
- 2) раціональне поєднання техніки та людей у єдиному виробничому процесі.

Тому сьогодні під *раціональною* розуміють таку організацію праці, що заснована на досягненнях науково-технічного прогресу в усіх сферах діяльності підприємства (закладів ресторанного господарства), що дає змогу найбільш ефективно використати всі ресурси підприємства, сприяє зростанню продуктивності праці та збереженню здоров'я людини.

Науково-технічний прогрес і раціональна організація праці взаємозалежні та спрямовані на підвищення економічного й технічного потенціалу закладу. Вони сприяють упровадженню в організацію виробничого процесу останніх розробок науковців і раціоналізаторів із метою найповнішого використання всіх

ресурсів підприємства.

Раціональна організація праці передбачає науково обгрунтовані зміни на основі досягнень науки, техніки та передового досвіду, накопиченого в цій сфері виробництва та інших галузях народного господарства, і має сприяти підвищенню якості продукції, культури обслуговування, ефективності виробництва й рентабельності закладу.

Раціональна організація праці в ресторанному господарстві, як і в інших галузях економіки, має вирішувати три основні типи завдань: економічні, психофізіологічні та соціальні.

Вирішення *економічних завдань* передбачає найбільш повне використання техніки, матеріалів, сировини, забезпечення підвищення ефективності виробництва і праці.

У ресторанному бізнесі при вирішенні економічних завдань особливого значення набувають технічне оснащення закладів, комплексна механізація технологічних процесів, скорочення втрат робочого часу, більш раціональне використання робочої сили з урахуванням кваліфікації та повноти завантаження працівників, застосування прогресивних форм обслуговування робочих місць.

Вирішення *психофізіологічних завдань* передбачає створення в закладі найбільш комфортних умов праці, що сприятимуть збереженню здоров'я працівників, зниженню стомлюваності та підвищенню працездатності.

Вирішення *соціальних завдань* передбачає забезпечення всебічного розвитку людини, спрямованого на перетворення праці на життєву необхідність, виховання у працівника відповідальності за її результати.

Економічні, психофізіологічні та соціальні завдання раціональної організації праці пов'язані й мають вирішуватися в комплексі. Вирішення психофізіологічних і соціальних завдань забезпечує умови для вирішення економічних завдань.

Завдання і зміст раціональної організації праці визначають такі основні напрями:

- розробка і впровадження раціональних форм розподілу та кооперації праці;
- удосконалення організації й обслуговування робочих місць;
- упровадження передових прийомів і методів праці;
- поліпшення умов праці;
- підготовка та підвищення кваліфікації кадрів;
- раціоналізація режимів праці та відпочинку;
- зміцнення дисципліни праці;
- удосконалення нормування праці;
- стимулювання мотивації праці.

6.2 Характеристика основних напрямів раціональної організації праці в ресторанному господарстві

6.2.1 Форми розподілу та кооперації праці як один із основних напрямів раціональної організації праці в ресторанному господарстві

Удосконалення форм розподілу й кооперації праці – один із основних напрямів раціональній організації праці в ресторанному господарстві. Правильно

обрані форми розподілу й кооперування праці дають змогу раціонально завантажити кожного працівника, чітко організувати виробничий процес, знизити простої устаткування й втрати робочого часу. Оптимальна форма розподілу й кооперування праці в закладах ресторанного господарства залежить від економічних, технологічних, психофізіологічних, соціальних факторів.

Розрізняють такі форми розподілу праці:

- *загальна* – здійснюється між закладами харчової промисловості й ресторанного господарства;

- *часткова* – застосовується між заготівельними й доготівельними закладами ресторанного господарства;

- *одинична* – вводитьься між цехами закладу, а в цехах і ділянках – між окремими працівниками;

- *технологічна* – це відокремлення виконання певних робіт на послідовних стадіях виробництва й обслуговування (ділянка з приготування січених напівфабрикатів з м'яса, ділянка з приготування натуральних напівфабрикатів із м'яса, розподіл окремих операцій у процесі обслуговування між офіціантами при бригадно-ланковій формі організації праці офіціантів тощо);

- *функційна* – це поділ працівників закладу ресторанного господарства на виконання певної функції самого закладу ресторанного господарства (адміністративно-обслуговуючий персонал, працівники виробництва, працівники торгівельного підрозділу тощо);

- *поопераційна* – це раціональне використання працівників високої кваліфікації на більш складних операціях технологічного процесу, звільнення їх від підсобних і підготовчо-заклучних робіт.

Відповідно до форм розподілу праці кожна з функцій закладів ресторанного господарства (виготовлення продукції, її реалізація, організація споживання) виконують працівники відповідної кваліфікації та професії.

У закладах ресторанного господарства з метою організації ефективної та якісної роботи, поліпшення використання трудових ресурсів, виконання планових завдань застосовуються, крім форм розподілу праці, форми кооперації праці, які можуть бути двох видів.

Перший вид кооперації праці в ресторанному господарстві – це створення великих заготівельних підприємств або спеціалізованих комбінатів, об'єднань, фірм, а другий – це створення бригад із виробничого або обслуговуючого персоналу. Очолює їх старший за посадою або кваліфікацією працівник.

Форми кооперації виробників закладу можуть здійснюватися за рахунок об'єднання їх у бригади, які можуть бути двох видів: комплексні та спеціалізовані.

Комплексні бригади формуються з працівників різних спеціальностей і посад (кухарі, підсобні працівники, чистильники овочів). На крупніших закладах більша перевага віддається таким бригадам. Комплексні бригади створюють умови для підвищення продуктивності праці за рахунок поліпшення використання робочого часу, устаткування, поєднання професій і функцій, взаємодопомоги членів бригади у процесі праці.

Комплексні бригади можуть бути з постійним і змінним розподілом праці. Комплексні бригади зі змінним розподілом праці організують на тих за-

кладах, де обсяг робіт за кожною професією й кваліфікацією не забезпечує повного завантаження працівників протягом дня. Такий принцип організації праці робітників ідалень особливо раціональний, тому що робочий час кожного працівника використовується тільки на 70–75%.

Спеціалізовані бригади поєднують працівників однієї професії (кондитери, пекарі, вантажники й тощо).

За часом роботи бригади можуть бути змінними й наскрізними. При дво- і тризмінній роботі закладу найбільш раціонально організувати *наскрізні бригади*, тому що це дає змогу виключити передачу матеріальних цінностей, зменшити витрати часу на підготовчо-заклучні роботи й передачу робочого місця.

6.2.2 Удосконалення організації й обслуговування робочих місць

Важливим напрямом раціональної організації праці в ресторанному господарстві є поліпшення організації й обслуговування робочих місць.

Робоче місце – певна частина виробничої або торговельної площі, оснащена необхідним устаткуванням, інструментом, інвентарем для виконання виробничого завдання.

Правильна організація робочого місця – це, насамперед, його спеціалізація, тобто встановлення певного виробничого правила того чи іншого робочого місця. Це дає змогу оснастити робочі місця устаткуванням, найбільш оптимальним за продуктивністю, скоротити час на підготовчо-заклучні роботи, використовувати ефективні прийоми й методи праці. Спеціалізація робочого місця можлива у великих закладах, де є всі умови для чіткого розподілу праці.

При організації робочих місць необхідно враховувати потужність і спеціалізацію закладу, характер здійснюваних у ньому технологічних процесів, послідовність їхнього виконання, ступінь розподілу праці.

Робочі місця призначені для виконання наступних одна за одною операцій, тобто створення *потоківих технологічних ліній*, що дають змогу скоротити зайві непродуктивні рухи працівників, полегшити умови праці.

На доготівельних закладах ресторанного господарства, здебільшого на невеликих, переважають *комбіновані робочі місця*, на яких виконують кілька технологічних операцій. Комбіноване робоче місце слід забезпечувати повним набором інструментів, посуду, інвентарю, необхідним для здійснення всіх технологічних операцій, виконуваних на цьому робочому місці.

У більшості закладів ресторанного господарства організуються *універсальні робочі місця*, на яких виконують різні роботи. На такому робочому місці мають бути тільки інструменти, необхідні для поточної операції. Для розміщення інших інструментів і пристроїв обладнуються висувні ящики, полиці.

Умовно прийнятий розподіл робочих місць за участю персоналу на індивідуальні й колективні.

На робочих місцях із великою часткою ручної праці, раціоналізація яких за рахунок механізації недоцільна або неможлива, варто передбачати заходи із перепланування робочих місць, що забезпечується встановленням пересувного обладнання.

Планування робочого місця – це його просторове розміщення в зоні ділянки праці. Правильне планування робочого місця виключає повністю або значно обмежує складні рухи робітника.

Усе виробниче устаткування має відповідати санітарно-гігієнічним нормам, вимогам техніки безпеки й ергономіки. Ергономіка вивчає особливості й загальні закономірності психофізіологічної діяльності людини для створення найбільш сучасних знарядь праці й умов останньої. Вимоги техніки безпеки до устаткування такі: безпечність експлуатації, досконалість конструкції; якість матеріалів; надійність експлуатації; наявність засобів захисту; зручне розміщення, відповідність кваліфікації обслуговуючого персоналу; забезпечення відповідної культури виробництва. Ергономічні вимоги – найбільш раціональне пристосування виробничого середовища до можливостей людини (із погляду фізіології, психології, санітарно-гігієнічних норм, виробничої естетики). Габарити й конструктивні елементи устаткування мають відповідати середньо статистичним антропометричним даним людини.

Основні вимоги раціональної організації обслуговування робочих місць – своєчасне забезпечення сировиною, напівфабрикатами, виробничим інвентарем, пристосуванням, технічним обслуговуванням обладнання, дотриманням термінів поточного та капітального ремонту устаткування. Не можна допускати, щоб заточення ножів виконував сам кухар, тому що це не забезпечить усіх вимог, що висувуються до роботи, і не сприятиме максимальному використанню висококваліфікованих кадрів.

Працездатність людини під час робочої зміни безпосередньо залежить від умов праці на робочому місці, основні нормовані параметри яких наведено в табл. 6.1.

6.2.3 Атестація робочих місць, поліпшення умов праці

Атестація робочих місць є комплексною оцінкою закладу на відповідність нормативним вимогам техніко-технологічних, організаційно-економічних умов праці й техніки безпеки. У закладах ресторанного господарства доцільно проводити **атестацію робочих місць** не рідше одного разу на п'ять років. Попередня атестація дуже важлива при одержанні сертифікації відповідності певному типу закладу ресторанного господарства.

Головною метою атестації робочих місць є:

- зростання продуктивності праці без збільшення чисельності працюючих;
- поліпшення якості обслуговування населення.

Таблиця 6.1 – Значення основних параметрів, які характеризують умови праці на робочому місці

Параметри виробничих приміщень	Оптимальне значення	Допустима фізіологічна межа	Недопустимі значення
1. Освітленість лк	200	40....100	менше 40
2. Шум, дБ	65....75	50....100	більше 100
3. Вібрація, мм	0....0,01	0,1....1,2	більше 1,2
4. Температура, °С	18....23	16....25	більше 25 нижче 16
5. Відносна вологість, %	60....80	40....80	вище 80 нижче 40
6. Швидкість руху повітря, м/с	0,3	0,5....1,5	більше 1,5
7. Вага, яку підіймає людина, кг	10	10....40	більше 40 (М) більше 20(Ж)
8. Уклін тіла, °	0	0....10	більше 10

При оцінці рівня технічної й технологічної оснащеності, застосування обладнання та технології, санітарно-гігієнічних умов праці на робочому місці враховують:

- наявність на робочому місці обладнання та його технічний стан;
- наявність підйимально-транспортних засобів;
- відповідність застосовуваного обладнання раціональному використанню виробничої площі, праці;
- відповідність застосовуваної технології забезпеченню високої якості робіт, продукції й обслуговування;
- кліматичні умови, освітленість, наявність куряви, газу в повітрі приміщень.

За перерахованими критеріями атестаційна комісія приймає рішення про відповідність робочого місця нормативним вимогам. Якщо встановлено розбіжність у контрольних параметрах, то розробляються організаційно-технічні заходи з їхнього усунення.

Обов'язковим напрямом організації праці є *поліпшення умов на робочому місці*. Для підвищення працездатності, зниження стомлюваності та збереження здоров'я персоналу велике значення має створення комфортних умов на виробництві. Частка ручної праці в ресторанному господарстві складає в середньому 70–75%. Тому необхідне її скорочення за рахунок механізації й автоматизації процесів. Для полегшення важких і трудомістких робіт (первинна обробка картоплі й овочів, миття посуду, прибирання приміщень, пересування наплитних котлів), послідовного скорочення частки ручної праці важливо використовувати вантажно-розвантажувальні пристрої, підйимально-транспортне обладнання та засоби малої механізації.

У закладах мають бути створені нормальні психофізіологічні, санітарно-гігієнічні й естетичні умови праці, що знижують стомлюваність працівників (дотримання загальних вимог до виробничих приміщень; створення оптимального мікроклімату; певної температури, вологості повітря, швидкості його руху; освітленості робочих місць, відсутність сильного виробничого шуму тощо). Найважливішим фактором мікроклімату є температура повітря. Залежно від цього виробничі приміщення поділяються на холодні та гарячі. До холодних виробничих цехів належать такі, у яких сума тепловиділень від установленого в них діючого обладнання не перевищує 20 ккал на 1 м³ приміщення за годину. У закладах ресторанного господарства – це заготівельні цехи (овочевий, м'ясний, рибний) і холодний.

Виробничі цехи, де сума тепловиділень перевищує 20 ккал на 1 м³ за годину, називаються гарячими. У закладах ресторанного господарства це гарячий, кондитерський цехи. У гарячих цехах температура повітря в робочій зоні (на рівні обличчя працюючого) може досягати 30°C і вище.

Залежно від важливості виконуваної роботи вимоги до показників мікроклімату, що наближається до комфортного, можуть змінюватися. Так, при підвищенні температури повітря необхідно створити умови для відповідного збільшення швидкості його руху. Якщо цього не зробити, то це дуже несприятливо впливає на організм людини. Робота в таких умовах може призвести до перегрівання тіла аж до порушення теплової рівноваги організму, що може виклика-

ти тепловий удар та інші тяжкі наслідки.

Швидкість руху повітря є другим важливим фактором, що характеризує стан мікроклімату. Гігієнічно обґрунтована швидкість руху повітря з підвищенням його температури збільшується та має складати 1–2 м/с при відносній вологості в межах 60–70%. Основною причиною невеликих швидкостей руху повітря є, зазвичай, недосконалі або недостатньо ефективні системи приточно-витяжної вентиляції. Іншим важливим фактором є вплив теплового (інфрачервоного) випромінювання на організм людини, тобто процес поширення променевої енергії у вигляді електромагнітних коливань. Чим вища температура нагрітої поверхні, тим менша довжина випромінюваної хвилі, що легко проникає в людину й нагріває її тіло. Несприятливий вплив можуть чинити нагріті поверхні кухонної плити. Кухар під час обсмажування продуктів має перебувати біля плити не більше 7–10 с.

Сучасні заклади ресторанного господарства оснащуються спеціалізованим тепловим обладнанням, яке має теплову ізоляцію і значно менше виділяє назовні променеве тепло. Співвідношення робочих поверхонь плит до площі гарячого цеху має бути в межах 1:45 або 1:50, тобто площа гарячого цеху має перевищувати площу плити в 45–50 разів.

Значному поліпшенню мікроклімату гарячого цеху сприяє оснащення закладів модульним обладнанням, яке доцільно розташовувати острівним способом. Таке розміщення обладнання з двобічним обслуговуванням дає не тільки економію площі виробничих приміщень, а й дає змогу обладнати гарячий цех ефективною вентиляцією.

6.2.4 Раціональні режими праці та відпочинку

Для збереження здоров'я людей і підвищення їхньої працездатності велике значення має впровадження у виробничий процес науково обґрунтованого режиму праці та відпочинку.

Режими праці та відпочинку – це чергування праці та перерв, яке встановлюється на підставі аналізу працездатності з метою забезпечення високої продуктивності праці та збереження здоров'я робітників.

Працездатність – це властивість організму людини витримувати певні навантаження протягом робочого дня. На неї впливають такі фактори, як величина навантаження та її тривалість, організація й умови праці, кваліфікація, вік працівника, правильне чергування режимів праці та відпочинку. Працездатність людини протягом усього робочого часу – основний показник раціональної організації праці в закладі ресторанного господарства. Працездатність людини внаслідок впливу на її фізіологічний, психологічний стан, а також через інші фактори, не може бути однаковою протягом усього робочого часу й тому постійно змінюється. Її можна поділити на кілька періодів: період опрацювання, період стійкої працездатності, період спаду працездатності й наростання стомлюваності.

За спостереженням, максимальна працездатність досягається не одразу і з різним темпом спочатку робочої зміни й у другій половині дня після обідньої перерви. Таким чином, працездатність людини протягом робочої зміни – непостійний чинник, що має трифазний розвиток. Фази зміни працездатності показані на рис. 6.1.

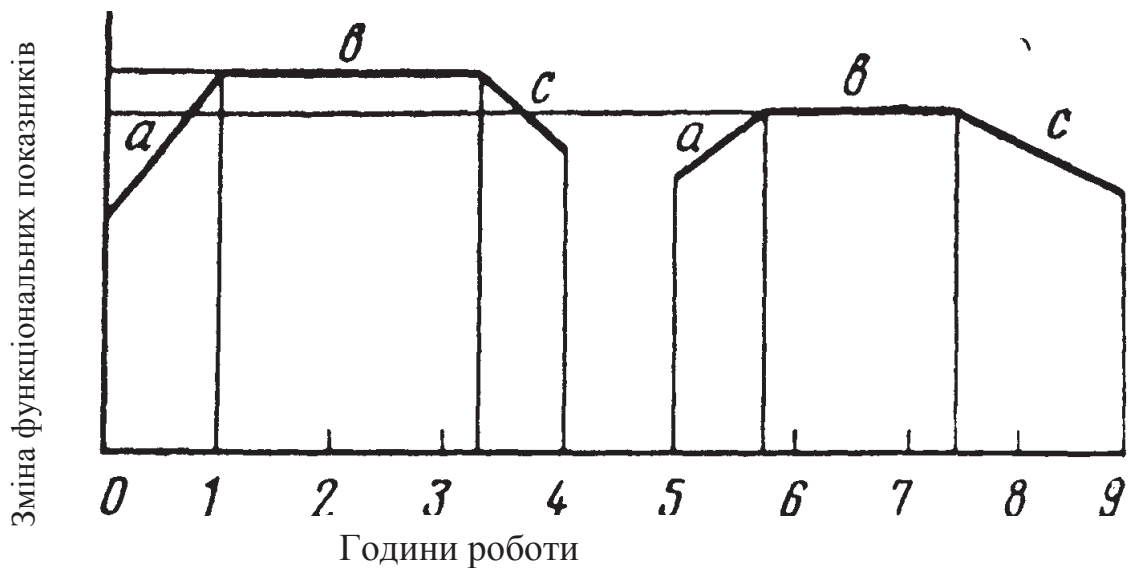


Рис. 6.1 – Типова крива працездатності протягом зміни: *a* – початок праці; *в* – стійка працездатність; *с* – зниження працездатності

Для підвищення працездатності та попередження стомлюваності велике значення має комплекс заходів щодо поліпшення умов праці, тобто створення оптимального мікроклімату на робочих місцях, раціональної організації режимів праці й відпочинку.

Під **раціональною організацією режимів праці й відпочинку** з наукової точки зору розуміється обґрунтоване чергування роботи й перерв протягом зміни, доби, тижня, місяця, року, встановлене на основі аналізу працездатності для забезпечення високої продуктивності праці та збереження здоров'я людини.

Правильно розроблений і дотримуваний у закладі режим праці та відпочинку забезпечує підвищення продуктивності праці, поліпшення якості продукції, знижує виробничий травматизм. Для встановлення розпорядку роботи на кожному закладі складають графіки виходу на роботу. Розрізняють денні, місячні та річні графіки. У денних графіках відбивається тривалість робочого дня, його початок і закінчення, час і тривалість обідньої перерви. У місячних зазначають загальну кількість годин за місяць, чергування робочих і вихідних днів.

Графік виходу на роботу – це документ, який регламентує чергування роботи й відпочинку протягом доби, тижня, місяця, року.

Режим праці й відпочинку в закладах ресторанного господарства регулюється трудовим законодавством України за наступними моментами:

- кількість робочих годин за тиждень – 40;
- кількість робочих днів за тиждень – 5, 6;
- порядок чергування робочих і вихідних днів – 5 р. дн. – 2 в.; 6 р. дн. – 1 в.; 3 р. дн. – 3 в. тощо;
- чергування роботи за змінами – 1, 2, 3.

Неповний робочий день встановлюється за згодою між робітниками й адміністрацією і для неповнолітніх.

Ненормований робочий день встановлюється для тих робітників ресторанного господарства, праця яких не піддається обліку за часом, але кількість

робочих годин, відпрацьованих за місяць, має відповідати трудовому законодавству або в якості компенсації надається додаткова відпустка.

При виборі та складанні графіків ураховують режим роботи закладу, графік завантаження торговельного залу. Існує кілька видів графіків виходу на роботу:

- *лінійний*, – при якому всі члени бригади починають і закінчують роботу в один час: їдальні при ВНЗ, школах, заводах, СПТУ й т. п.;

- *стрічковий або східчастий*, – за яким вихід на роботу членів бригади планується в різний час (ресторани, загальнодоступні їдальні, кафе й т. п.);

- *наскрізний*, – при якому в годину максимального завантаження зали на виробництві й у залі зосереджують максимальну кількість працівників; цей графік ускладнює облік робочого часу кожного співробітника, але підвищує продуктивність праці;

- *підсумований облік робочого часу* – застосовують у тих закладах ресторанного господарства, де нерівномірне завантаження зали в різні дні; свята, вихідні, місця відпочинку;

- *неповний робочий день* – складається для осіб, які мають право на скорочений робочий день (вагітні, пенсіонери, неповнолітні);

- *комбінований* – застосовують у великих закладах, де простежуються різні умови роботи цехів і залів.

Правильно побудований графік має відповідати таким вимогам:

- дотримання, встановленої КЗОТом місячної й тижневої норми годин;
- правильне чергування роботи й відпочинку;
- рівномірне чергування змін;
- забезпечення однакової кількості денних, вечірніх і нічних змін;
- забезпечення постійної кількості й професійного складу бригади; забезпечення переходу з однієї зміни в іншу після дня відпочинку.

Для обліку робочого часу кожного працівника ведеться табель, який підписує директор. Він є документом для нарахування заробітної плати.

6.3 Виробничий персонал, вимоги до нього згідно з ГОСТ 30524-97 «Громадське харчування. Вимоги до виробничого персоналу»

До виробничого персоналу належать категорії працівників закладу, зайнятих на виробництві кулінарної продукції, борошняних кондитерських і булочних виробів: завідувач виробництва, начальник цеху, кухар, кондитер, пекар, кулінар борошняних виробів, виготовлювач харчових напівфабрикатів, обвальник м'яса, кухонний робітник.

Виробничий персонал закладів усіх типів і класів мусить мати або фахову освіту або пройти професійну підготовку на виробництві для оволодіння знаннями, навичками і кваліфікацією для виконання конкретних функцій. Підготовка, кваліфікація і спеціалізація виробничого персоналу має відповідати типу і класу закладу.

Для кожної конкретної посади має бути розроблена посадова інструкція, що встановлює функції, обов'язки, права та відповідальність працівника, вимоги до якості виконуваних робіт, професійної освіти, технічних знань, досвіду роботи.

Виробничий персонал закладу має систематично вдосконалювати свої знання, кваліфікацію і професійну майстерність на основі теоретичної підготовки і практичної діяльності, щоб забезпечити виробництво кулінарної продукції й борошняних кондитерських виробів, безпечних для здоров'я та життя споживачів, відповідно до вимог нормативної й технологічної документації. Увесь персонал має пройти інструктаж із охорони праці та техніки безпеки.

До виробничого персоналу закладів усіх типів і класів висуваються такі вимоги:

- знання технології й організації виробництва продукції ресторанного господарства, основ раціонального харчування для різних контингентів споживачів, у тому числі лікувально-профілактичного та дієтичного харчування, правил і техніки обслуговування клієнтів (відповідно до займаної посади з урахуванням специфіки закладу);

- дотримання посадових інструкцій, трудового розпорядку споживачів закладу;

- дотримання вимог санітарії, правил особистої гігієни та гігієни на робочому місці;

- знання й дотримання пожежо- та електробезпеки;

- дотримання культури й етики спілкування з колегами по роботі та споживачами;

- знання раціональної організації праці на робочому місці й уміння чітко планувати роботу.

У ресторанах і барах класів «люкс» і «вищий» має працювати персонал, який знається на специфіці кулінарії інших держав.

Завідувач виробництва мусить мати вищу або середню професійну освіту та досвід практичної роботи; знати основи трудового законодавства, основні положення Закону України «Про захист прав споживачів», галузеві документи, що стосуються його професійної діяльності; знати організацію виробництва; уміти чітко організувати виробничу діяльність підлеглих, технологічний процес; добір і розміщення кадрів. Кухарі та кондитери мусять мати початкову або середню професійну освіту.

6.4 Сутність, функції, принципи, методи нормування праці в ресторанному господарстві

Нормування праці є невід'ємним елементом наукової організації праці й полягає в установленні норм витрат праці на виготовлення одиниці продукції або виконання заданого обсягу робіт за певний період.

Будь-який процес праці перебігає в часі, і його загальним мірилом є робочий час. *Міра праці* – суспільно необхідні витрати робочого часу на виробництво кінцевої продукції за певного рівня організації виробничого процесу. Причому вона відображає середньогалузевий рівень витрат праці та виражає витрати абстрактної праці.

Норма праці – це величина, що визначає, скільки потрібно праці на виконання певного обсягу роботи. Норма праці виражається нормою часу, виробіт-

ку, обслуговування, чисельності, керованості.

Фактичні витрати робочого часу на виробництві продукції в кожному закладі ресторанного господарства можуть відхилитися від необхідних витрат у будь-який бік. Тому в кожному закладі ресторанного господарства встановлюють і застосовують норми праці, характерні для певних організаційно-технічних умов виробництва.

При розробці норм праці для конкретного закладу ресторанного господарства враховують технічні характеристики устаткування, пристосувань, інструментів; фізико-хімічні властивості сировини, технологію виробництва, яка використовується; раціональність організації й обслуговування робочих місць, прийоми й методи праці, що застосовуються; кваліфікація персоналу.

Норми праці, розроблені на основі аналізу конкретних умов виробництва, з урахуванням усіх його можливостей вважаються технічно обґрунтованими нормами праці, що забезпечують рівну напруженість всередині закладу, а також дають змогу раціонально використати трудові резерви, правильно організувати заробітну плату.

Доки організація праці буде перебувати в певному закладі на тому ж рівні, на якому встановлювалися норми праці, вони будуть вважатися технічно обґрунтованими прогресивними нормами праці. Технічно обґрунтовані норми праці розробляють із урахуванням економічних, технічних і психофізіологічних можливостей закладу ресторанного господарства.

Для норм праці застосовують норми часу, норми виробітку, норми обслуговування, норми чисельності, норми керування.

За ознаками розрізняють такі види норм праці:

- *операційні* – це норми праці, встановлені на обсяг трудових витрат для однієї операції;
- *укрупнені* – це норми праці, встановлені на обсяг трудових витрат для декількох операцій;
- *індивідуальні* – обсяг трудових витрат на одного працівника;
- *бригадні* – обсяг трудових витрат на всю бригаду;
- *міжгалузеві, галузеві, місцеві* – тобто норми праці за сферою застосування;
- *республіканські, районні* – за територіальним поширенням;
- *типові, єдині* – за обов'язковістю застосування;
- *постійні, тимчасові* – за термінами дії.

Якість норм праці залежить від методу нормування праці, що використовується. У ресторанному господарстві використовують два методи нормування: *дослідно-статистичний і аналітичний*.

Дослідно-статистичний метод нормування праці заснований на використанні звітних даних про фактичний випуск продукції за минулий період (рік, квартал). При встановленні норм виробітку цим методом вартість продукції власного виробництва (у гривнях), випущеної працівниками за звітний період, ділять на кількість за цей час людино-годин або людино-дня й одержують середній фактичний виробіток однієї людини в день або годину.

Встановлена в такий спосіб норма виробітку виражає продуктивність

праці, досягнуто в минулому періоді.

Для підвищення ефективності праці велике значення має *технічний метод нормування*, що, як і в інших галузях народного господарства, є найбільш прогресивним, базується на передовому досвіді роботи закладів, передбачає раціональну організацію праці, підвищення її продуктивності, поліпшення якості продукції, підвищення культури обслуговування споживачів.

Технічне нормування вирішує такі завдання:

- аналіз використання робочого часу, обладнання (за часом і потужністю);
- вивчення організації робочих місць, їхнє оснащення, розміщення, постачання й обслуговування;
- впровадження передових прийомів і методів роботи;
- вивчення причин, що спричиняють утрати робочого часу, простій обладнання;
- встановлення раціональних режимів праці;
- розробка організаційно-технічних заходів, що поліпшують виробничий режим, умови праці;
- встановлення технічно обґрунтованих норм праці;
- встановлення правильних співвідношень чисельності та кваліфікаційного складу працівників.

Аналітичний (технічний) метод нормування більш прогресивний. Норми праці встановлюються безпосередньо на робочому місці за допомогою фотографії робочого процесу і хронометражу. На основі технічного нормування в ресторанному господарстві розроблені технічно обґрунтовані норми часу. Технічне нормування допомагає обґрунтовувати техніко-економічні показники виробничої діяльності закладу.

Норма часу – це витрати часу, необхідні для виконання певної операції або виготовлення одиниці продукції. Встановлюється в годинах, хвилинах, секундах і є вихідною величиною для розрахунків норми виробітку.

Норма виробітку – це кількість продукції (у стравах, штуках, кілограмах, гривнях товарообігу), що має бути виготовлена за одиницю часу (годину, зміну і т. д.) одним або групою працівників відповідної кваліфікації.

Норма виробітку та норма часу – величини обернено пропорційні, тобто чим менша норма часу на одиницю продукції, тим більша при цьому робочому дні норма виробітку.

Правильно встановлені норми виробітку дають змогу з більшою точністю визначити чисельність працівників виробництва та торговельного залу.

Норма обслуговування – кількість об'єктів (одиниць обладнання, робочих місць) або квадратних метрів площі, що може обслуговуватися одним працівником відповідної кваліфікації за певний час. Наприклад, норма обслуговування кухаря в гарячому цеху – 8–10 м².

Норма чисельності – це кількість працівників, необхідна для виконання певних робіт або для обслуговування конкретних об'єктів (робочих місць). Наприклад, у гарячому цеху площею 80 м² має працювати 8–10 чол.

Наприклад, чисельність офіціантів, необхідних при різних видах обслуговування, розраховують виходячи з кількості столів або відвідувачів, закріпле-

них за одним офіціантом. Один офіціант має обслужити 20–25 чол. під час банкетів за типом фуршет, 10–12 чол. – при обслуговуванні банкетів за столом з частковим обслуговуванням офіціантами і 5–7 чол. при обслуговуванні банкетів із повним обслуговуванням офіціантами. При індивідуальному обслуговуванні за кожним офіціантом закріплюється 2–3 столи. Він має одночасно обслужити 10–12 чол. При обслуговуванні туристів, учасників з'їздів і нарад один офіціант обслуговує 12–14 чол.

Можна також розрахувати кількість збиральників посуду. Кількість закріплених за ними столів залежить від механізації їхньої праці та форми самообслуговування.

Чисельність адміністративно-управлінського персоналу визначають за типовими штатами з урахуванням умов роботи закладу, чисельність гардеробників, швейцарів, кастелянш, слюсарів – виходячи з місцевих умов.

Кваліфікаційний склад працівників виробництва й торговельної зали встановлюють із урахуванням асортименту продукції, що випускається, видів і форм обслуговування, застосовуваних у закладі. При цьому керуються тарифно-кваліфікаційним довідником робіт і професій (спеціальностей) працівників.

Норма керованості – оптимальна кількість працівників або підрозділів, діяльністю яких може ефективно керувати один фахівець.

6.5 Класифікація витрат робочого часу, методи його вивчення

Робочий час – це час, протягом якого працівник зобов'язаний виконувати визначене завдання. Воно включає час роботи та перерв.

Час роботи складається з часу продуктивної роботи для виконання виробничого завдання та часу непродуктивної роботи, непов'язаної з виробничим завданням. Час продуктивної роботи включає час підготовчо-заключний, оперативний і час обслуговування робочого місця.

Підготовчо-заключний час ($T_{пз}$) – це час, що витрачають працівники на підготовку виробництва та робочого місця до виконання завдання і його завершення (підготовка кухонного посуду й інвентарю, одержання продуктів на початку робочого дня, прибирання робочого місця наприкінці робочого дня, оформлення звіту про виконану роботу та інше).

При раціональній організації виробництва підготовчо-заключний час має складати за 7–8 год робочого дня 15–20 хв.

Оперативний час ($T_{оп}$) - час, витрачений на виконання заданої роботи. Оперативний час складається з основного і допоміжного.

Основний час ($T_{о}$) – час, витрачений на безпосереднє здійснення технологічного процесу, тобто на якісну зміну предмета праці. До основної роботи належать первинна обробка сировини, нарізання, подрібнення, протирання, обробка продуктів у машинах і механізмах, приготування напівфабрикатів, приготування, смаження, пасерування овочів, запікання, випікання, контроль за ступенем готовності, порціонування, відпуск страв споживачам і т. д.

Допоміжний час ($T_{д}$) – час, витрачений на дії, необхідні для виконання основної роботи. Ці дії повторюються з кожною партією виготовленої продук-

ції. До допоміжного часу відносять розвантаження сировини, її зважування, відкривання коробок, банок і т. д.

Час обслуговування робочого місця ($T_{обс}$) – час, витрачений на утримання робочого місця, інструмента, обладнання у стані, що відповідає санітарним вимогам, протягом повного робочого дня. У закладах ресторанного господарства час обслуговування робочого місця включає такі види витрат: час на заточення та виправлення ножів, установа змінних механізмів до універсального приводу, збирання та розбирання механізмів, налагодження обладнання, зміна спецодягу.

Час непродуктивної роботи ($T_{нпр}$) в закладах ресторанного господарства включає всі витрати часу, пов'язані з роботою, що не є необхідною для виконання певного завдання. Непродуктивна робота може бути наслідком технічних неполадок (приведення у справний стан обладнання), організаційних недоліків (кухарі відволікаються на розвантаження продуктів, кваліфіковані кухарі виконують підсобні роботи), порушення кухарями технології приготування страв (повторне приготування страв, які були зіпсовані тощо).

Час перерв (T_n) – це час, протягом якого з різних причин процес припиняється. Перерви в роботі можна поділити на перерви, що залежать від працівника, і перерви, що не залежать від нього. До перерв, що залежать від працівника, належать невеликі перерви на відпочинок і особисті потреби $T_{сон}$ (протягом семигодинного робочого дня на це передбачено 10–15 хв) та інші перерви, викликані порушенням трудової дисципліни (запізнення на роботу, зайві перерви на відпочинок і т. д.). Це вважається втратами робочого часу, які необхідно усунути.

До перерв, що не залежать від працівника, належать перерви з технічних причин (припиняється подавання електроенергії, газу, води); організаційних (затримка подачі сировини, напівфабрикатів, посуду) і технологічних причин (досмаження продукту, очікування закипання води, молока, остигання овочів, солодких страв і т. д.), що об'єднуються індексом $T_{ном}$.

Усі види втрат робочого часу поділяються на *нормовані* та *ненормовані*.

До нормованого часу належать основний, допоміжний, підготовчо-заклучний, час на обслуговування робочого місця й перерв для відпочинку та особистих потреб працівника в межах нормативів. До норми часу на виготовлення продукції включаються лише нормовані витрати робочого часу.

6.6 Методи дослідження витрат робочого часу

Розрізняють аналітично-дослідний метод нормування й аналітично-розрахунковий.

Аналітично-дослідний метод (аналітично-експериментальний) у закладах ресторанного господарства широко застосовується для встановлення місцевих технічно обґрунтованих норм виробітку. Він достатньо складний і трудомісткий, бо потребує від нормувальника хороших професійних знань.

Аналітично-розрахунковий метод менш трудомісткий, бо передбачає розрахунок норми за її складниками з використанням нормативів.

Характерним для аналітичних методів нормування є те, що вони припус-

кають критичне ставлення до процесу виробництва, змушують аналізувати й удосконалювати його, активно впроваджувати у практику досягнення науки й передового виробничого досвіду, сприяють зростанню продуктивності й поліпшенню умов праці.

Залежно від призначення, ступеня охоплення і змісту витрат часу спостереження поділяють на такі види:

1) **фотографія робочого часу** – це проведення спостережень і вимірювань усіх без винятку витрат робочого часу працівником протягом зміни (робочого дня) у порядку їхньої фактичної послідовності;

2) **хронометраж** – це спостереження й вимірювання витрат оперативного часу, що циклічно повторюються при багаторазовому виконанні певної операції. Наприклад, спостереження за нарізанням порційних напівфабрикатів, формуванням котлет і т. д.;

3) **фотохронометраж** – це спосіб вивчення витрат робочого часу, при якому поєднуються спостереження методом фотографії робочого часу з вивченням операцій методом хронометражу. Наприклад, спостереження за використанням робочого часу працівника, який виготовляє напівфабрикати, проводиться методом фотографії робочого дня, а витрати часу на повторювані операції з нарізання напівфабрикатів установлюються за допомогою хронометражу.

Завданнями фотографії робочого часу є:

- виявлення витрат робочого часу та їхніх причин, вивчення передового виробничого досвіду, розробка організаційно-технічних заходів із метою усунення втрат робочого часу;

- одержання даних для встановлення нормативів витрат підготовчо-заклучного часу, часу обслуговування робочого місця й часу на відпочинок;

- встановлення норм обслуговування устаткування й нормативів чисельності працівників, кількісного складу бригад, розподілу праці всередині бригади;

- виявлення причин невиконання норм виробітку (часу) окремими працівниками;

- проектування раціонального режиму й організації праці на робочому місці, що забезпечить ліквідацію втрат робочого часу.

Фотографія робочого часу має такі різновиди:

1) **фотографія робочого дня** – це спостереження, що проводять з метою вимірювання всіх витрат часу протягом зміни або робочого дня;

2) **цільова фотографія** – це спостереження, що охоплює лише частину робочого дня, необхідну для встановлення норм оперативного часу на одиницю продукції;

3) **фотографія часу використання устаткування** – це спостереження, що проводять з метою визначення тривалості роботи й перерв у роботі устаткування (робота вовчка, тістомісильної машини);

4) **фотографія виробничого процесу** – це спостереження, при проведенні якого витрати часу працівника або групи працівників розглядаються одночасно з вивченням часу використання устаткування й фіксування його роботи. Наприклад, спостерігаючи за процесом приготування фаршу за допомогою вовчка;

5) **маршрутна фотографія** – це спостереження, у процесі якого, крім ви-

трат робочого часу або часу використання устаткування, вивчається переміщення працівників або машин і механізмів. Наприклад, спостереження за роботою механіків, підсобних робітників та інше;

б) *самофотографія* – це проведення обліку робочого часу самим працівником. У зв'язку з нестачею нормувальників у закладах особливого значення набуває використання саме цього методу.

Під час проведення спостереження робоче місце має бути забезпечене сировиною, напівфабрикатами, тарою, інвентарем і пристосуваннями; необхідно налагодити чітке обслуговування робочих місць; працівник-виконавець має бути ознайомлений з метою проведеного спостереження.

На основі отриманих результатів спостереження за даними фактичного і проектного балансу робочого часу, а також з урахуванням розроблених організаційно-технічних заходів визначаються такі показники:

- 1) питома вага оперативного часу у % до загальної тривалості робочого дня;
- 2) питома вага втрат часу, що не залежать від працівника;
- 3) % можливого підвищення продуктивності праці (M_1) за рахунок ліквідації втрат часу, що залежать від працівника;
- 4) % можливого підвищення продуктивності праці (M_e) за рахунок ліквідації втрат часу, пов'язаних із організаційно-технічними причинами;
- 5) загальний % можливого (M) підвищення продуктивності праці при дотриманні проектного (нормативного балансу робочого часу працівника).

При вивченні виробничого процесу в цілому спостереження проводиться послідовно за всіма операціями, що входять до його складу.

За кожною операцією в аркуші спостереження відзначається час початку й закінчення. Після завершення виробничого процесу записується кількість виготовленої продукції й визначаються витрати часу на одиницю продукції.

При фотографуванні робочого дня сума витрат часу на всі дії або операції має дорівнювати тривалості робочого дня (зміни). Зменшення або збільшення робочого дня має бути відзначене у висновку нормувальника, спостереження при його збільшенні не припиняються.

Опрацювання фотокарт полягає в уточненні записів, згрупуванні дій за індексами та їхньому підрахунку.

Після підрахунку робочого часу за видами витрат складається баланс робочого часу. На основі аналізу використання за фактичним балансом складається нормативний, із якого виключається час непродуктивної роботи і втрати його з вини працівника, за рахунок чого збільшується час основної роботи.

Середні витрати часу на одиницю продукції розраховуються на основі проведення декількох аналогічних вимірювань.

Приклад

Карта індивідуальної фотографії робочого дня

Спостереження: дата спостереження – 18. 11. 2012 р.

початок – 7 год. 00 хв.

закінчення – 15 год. 00 хв.

тривалість – 7 год. 00 хв.

Їдальня № 5

Цех – м'ясний

Найменування процесу – нарізання м'яса на напівфабрикати для антрекота, ескалопа, ромштекса

Прізвище, ім'я, по батькові працівника Михайлов В. І.

Спеціальність – кухар

Розряд – VI

Стаж роботи в ресторанному господарстві – 2 роки.

(Форма № 1)

Таблиця 6.2 – Лист спостереження № 13

№ п/п	Найменування витрат часу	Поточний час		Тривалість, хв	Індекс
		год	хв		
1	2	3	4	5	6
	Початок роботи	7	00		
1	Підвезення м'яса	7	10	10	T _{ПЗ}
2	Нарізання антрекотів	7	22	12	T _О
3	Розмова із сусідом	7	24	2	T _{ПР}
4	Нарізання антрекотів	7	27	3	T _О
5	Зачищення м'яса від плівок	7	30	3	T _О
6	Нарізання антрекотів	7	55	25	T _О
7	Розмова із сусідом	7	56	1	T _{ПР}
8	Нарізання антрекотів	8	39	43	T _О
9	Зачищення м'яса від плівок	8	41	2	T _О
10	Нарізання антрекотів	8	50	9	T _О
11	Зачищення м'яса від плівок	8	52	2	T _О
12	Нарізання антрекотів	8	54	2	T _О
13	Відхід з робочого місця з особистої потреби	9	04	10	T _{ОТЛ}
14	Нарізання антрекотів	9	12	8	T _О
15	Зачищення м'яса від плівок	9	14	2	T _О
16	Нарізання антрекотів	9	25	11	T _О
17	Отримання свинини для ескалопів	9	27	2	T _В
18	Нарізання ескалопів	10	00	33	T _О
19	Доставка м'яса	10	03	3	T _В
20	Нарізання ескалопів	10	20	17	T _О
21	Перерва на обід	11	20	60	-
22	Нарізання ромштексів	11	44	24	T _О
23	Розмова із сусідом	11	47	3	T _{ПР}
24	Нарізання ромштексів	11	50	3	T _О
25	Відхід з робочого місця за м'ясом	11	52	2	T _В
26	Нарізання ромштексів	11	58	6	T _О
27	Відхід з робочого місця з особистої потреби	12	04	6	T _{ОТЛ}
28	Нарізання ромштексів	12	32	28	T _О
29	Відхід з робочого місця за м'ясом	12	43	11	T _В
30	Нарізання ромштексів	13	10	27	T _О
31	Відхід з робочого місця за м'ясом	13	20	10	T _В
32	Нарізання ромштексів	14	10	50	T _О

Продовження табл. 6.2

1	2	3	4	5	6
33	Простій через відсутність сировини	14	40	30	T _{ПО}
34	Виправлення ножів	14	50	10	T _{ОБС}
35	Прибирання робочого місця	15	00	10	T _{ПЗ}
	Разом			420	

Таблиця 6.3 – Вибірка з фотографії робочого дня

Види витрат робочого часу	Ін-декс	Вибірка витрат часу										Разом	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1. Підготовчо-заклучний час	T _{ПЗ}	10	10										20
1а. Обслуговування робочого місця	T _{ОБС}		10										10
2. Основний час	T _О	12 2 17	3 11 24	3	25 33	43 3	2 6	9 28	2 27	2	8 50		310
3. Допоміжний час	T _В	2	3	2	11	10							28
4. Разом оперативний час (2+3)	T _{ОП}												338
5. Час непродуктивної роботи	T _{ПЗ}												
6. Час перерв на відпочинок і особисті потреби	T _{ОТЛ}	10	6										16
7. Час перерв із незалежних від працівника причин (організаційно-технічних)	T _{ПО}	30											30
8. Час перерв із залежних від працівника причин	T _{ПР}	2	1	3									6
Разом													420

Нормувальник

Михайлов В. І.

(Форма № 2)

Таблиця 6.4 – Фактичний і проектований баланс робочого часу за результатами індивідуальної фотографії (для кухаря ІV розряду)

№ п/п	Види витрат робочого часу	Індекс	Баланс робочого часу					
			фактичний			проектований		
			хв	у %		хв	у %	
				до часу робочого дня	до оперативного часу		до часу робочого дня	до оперативного часу
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	I. Час роботи							
A	Час продуктивної роботи	T _З						
1	Підготовчо-заклучний час	T _{ПЗ}	20	4,7	5,9	20	4,7	5,4

Продовження табл. 6.4

1	2	3	4	5	6	7	8	9
1а	Обслуговування робочого місяця	T_{OB}	10	2,3	2,9	10	2,3	2,7
2	Основний час	T_O	310	74		342	81,4	
3	Допоміжний час	T_B	28	6,6		28	6,6	
243	Оперативний час (2 + 3)	T_{OP}	338	80,6		370	88,0	
5	Разом час продуктивної роботи (1 + 1а + 4)		368	87,6		400	95,0	
Б	Час непродуктивної роботи	T_{H3}				0	0	0
	II. Час перерв							
7	Відпочинок та особисті потреби	T_{OTL}	16	3,8	4,3	20	5,0	5,4
8	Час перерв із незалежних від працівника причин (організаційно-технічних)	T_{IO}	30	7,1		0	0	0
9	Час перерв із залежних від працівника причин	T_{IP}	6	1,5	1,7	0	0	
10	Разом перерв (7 + 8 + 9)		52	12,4		20	5,0	
11	Разом витрат часу (5 + 6 + 10)		420	100,0		420	100,0	

На основі отриманих результатів спостереження за даними фактичного і проектного балансів робочого часу, а також із урахуванням розроблених організаційно-технічних заходів визначаються такі показники (див. форму № 2 фотографії робочого дня):

1. Питома вага оперативного часу (основного й допоміжного) у відсотках до загальної тривалості робочого дня за формулою:

$$K_1 = T + T_B / T * 100\%, \quad (6.1)$$

де K_1 – питома вага оперативного часу;

T_O – основний час = 310’;

T_B – допоміжний час = 28’;

T – тривалість фотографії робочого дня у хв = 420’.

$$K_1 = 310 + 28 / 420 * 100 = 80,6 \%$$

2. Питома вага втрат часу, що залежать від працівника, за формулою:

$$K_2 = [T_{отл(факт)} + T_{пр.} - T_{отл(норм.)}] / T * 100\%, \quad (6.2)$$

де $T_{отл(факт.)}$ – фактичні перерви на відпочинок та особисті потреби;

$T_{пр}$ – час перерв із залежних від працівника причин;

$T_{отл(норм.)}$ – час на відпочинок та особисті потреби за нормативами.

$$K_2 = (16 + 6 - 20) / 420 * 100\% = 0,5\%.$$

3. Питома вага втрат часу, що не залежать від працівника, за формулою:

$$K_3 = T_{no} / T * 100\%, \quad (6.3)$$

де T_{no} – час перерв з незалежних від працівника причин.

$$K_3 = 30 / 420 * 100\% = 7,1\%.$$

4. Відсоток можливого підвищення продуктивності праці (M_1) за рахунок ліквідації втрат часу, що залежать від працівника, за формулою:

$$M_1 = [T_{отл(факт)} + T_{пр.} - T_{отл(норм.)}] / T_{он} * 100\%, \quad (6.4)$$

де $T_{он}$ – оперативний час ($T_o + T_e$);

$$M_1 = (16 + 6 - 20) / 338 * 100\% = 0,6\%.$$

5. Відсоток можливого підвищення продуктивності праці (M_2) за рахунок ліквідації втрат часу, пов'язаних з організаційно-технічними причинами, за формулою:

$$M_2 = T_{no} / T_{он} * 100\%. \quad (6.5)$$

$$M_2 = 30 / 338 * 100\% = 9\%.$$

6. Загальний відсоток можливого (M) підвищення продуктивності праці при дотриманні проектного (нормативного) балансу робочого часу працівника за формулою:

$$M = (T_{он(норм)} - T_{он(факт)}) * 100\% \quad (6.6)$$

$$M = (370 - 338) / 338 * 100\% = 9,4\%.$$

Таблиця 6.5 – Лист спостереження групової фотографії робочого дня

Періодичність запису		Індекси витрат часу					
г	хв	1-й робітник	2-й робітник	3-й робітник	4-й робітник	5-й робітник	6-й робітник
Початок роботи		—	—	—	—	—	—
8	00	—	—	—	—	—	—
8	02	$T_{оп}$	$T_{оп}$	$T_{по}$	$T_{по}$	$T_{по}$	—
8	04	$T_{оп}$	$T_{оп}$	$T_{по}$	$T_{по}$	$T_{по}$	—
8	06						
8	08						

При фотографуванні робочого дня сума витрат часу на всі дії або операції має дорівнювати тривалості робочого дня (зміни). Зменшення або збільшення робочого дня має бути відзначене у висновку нормувальника, спостереження при його збільшенні не припиняються.

Опрацювання фотокарток полягає в уточненні записів, згрупуванні дій за індексами та їхньому підрахунку.

Після підрахунку робочого часу за видами витрат складається баланс робочого часу. На основі аналізу використання за фактичним балансом складається нормативний, з якого виключається час непродуктивної роботи і втрати його з ви-

ни працівника, за рахунок чого збільшується час основної роботи.

Далі складається план організаційно-технічних заходів із усунення непродуктивного робочого часу, поліпшення використання обладнання.

Нормативний баланс робочого часу є основою для розрахунку технічно обґрунтованих норм виробітку.

Поряд з фотографією робочого дня застосовується фотографія робочого процесу (фотохронометраж), тобто послідовне вивчення витрат оперативного часу під час технологічного процесу. Тривалість проведення фотохронометражу залежить від тривалості технологічного процесу. Застосовується він і для визначення витрат часу на одиницю продукції.

При вивченні виробничого процесу в цілому спостереження проводиться послідовно за всіма операціями, враховуються тільки витрати оперативного часу (основного та допоміжного). Після закінчення технологічного процесу записується кількість виготовленої продукції (у стравах, штуках і т. д.).

Хронометраж робочого часу проводиться для вимірювання тривалості циклічно повторювальних операцій (або елементів операцій). У ресторанному господарстві доцільно застосувати хронометраж у великих заготівельних і кондитерських цехах, де переважає масове виробництво та широко використовується поопераційний розподіл праці між працівниками.

Хронометраж проводиться з метою визначення витрат основного часу на одиницю продукції, уточнення норм часу, розрахованих за фотографією робочого дня, виявлення причин невиконання норм виробітку окремими працівниками.

Для хронометражу використовують спеціальні бланки.

Приклад

Карта хронометражу

Найменування закладу – фабрика-кухня, цех – кондитерський

Початок спостереження 8 год. 20 хв 40 с.

Закінчення спостереження 13 год. 16 хв 55 с.

Тривалість спостереження – 5 год. 36 хв 15 с.

Таблиця 6.6 – Лист спостереження хронометражу витрат часу на виготовлення кексу

Найменування операцій	Спостереження			Усього		Середній час, необхідний для виготовлення одного виробу, с.
	Час, необхідний для виготовлення партії виробів, с.			Час, с	Кількість виробів, шт	
	1	2	3			
1	2	3	4	5	6	7
Приготування тіста	2625	1860	1904	6389	1400	4,56
Підготовка форм	7080	4720	4720	16520	1400	11,8
Відстоювання тіста	3960	2700	2600	9280	1400	6,62
Випікання виробів	561	398	385	1344	1400	0,96
Виймання виробів із форм і укладання в тару	3,420	2110	2050	7580	1400	5,41

1	2	3	4	5	6	7
Усього основний час	17646	11788	11659	41113		29,35
Допоміжний час	1765	1179	1165	4110		2,94
Усього витрат основного та допоміжного часу	19411	12967	12824	45223		32,29
Кількість партій	600	400	400	1400		

Обчислення норм часу провадиться за даними спостереження, при цьому витрати часу повторювальних операцій підсумовують і ділять на кількість спостережень. Отриману середньоарифметичну величину ділять на кількість продукції й розраховують норматив часу на операцію. На підставі аналізу спостережень хронометражу складають рекомендації щодо використання кращих прийомів у роботі з метою підвищення продуктивності праці.

6.7 Види норм виробітку. Визначення чисельності працівників

Залежно від методу нормування праці в закладах ресторанного господарства розрізняють дослідно-статистичні та технічні норми виробітку.

Виріток одного працівника за одиницю часу встановлюється в умовних грошових одиницях товарообігу, умовних стравах і натуральному вираженні: у кілограмах, штуках, літрах. Норми виробітку, установлені дослідно-статистичним методом, виражають у гривнях товарообігу й умовних стравах.

Норма виробітку у гривнях, установлена для кухарів, не надає точного уявлення про дійсні витрати праці на виробництво та реалізацію продукції, тому що сума товарообігу значною мірою залежить від ціни реалізованих страв. Ця норма не стимулює випуску дешевих, але трудомістких страв (наприклад, овочевих, круп'яних).

Норми виробітку в умовних стравах дають змогу більш об'єктивно враховувати витрати праці на приготування страв і кулінарних виробів за коефіцієнтами трудомісткості. Коефіцієнт трудомісткості є відношенням норми часу, необхідного для приготування страви, прийнятого за одиницю трудомісткості (умовна страв).

Для страви, на виготовлення якої витрачається 100 с, коефіцієнт трудомісткості приймається за одиницю.

Так, якщо на приготування однієї порції супу круп'яного витрачають 100 с робочого часу (коефіцієнт трудомісткості – 1), супу молочного з локшиною – 90 с (коефіцієнт трудомісткості – 0,9), а порції борщу – 150 с, то коефіцієнт трудомісткості складає 1,5 (150:100). Норми часу на приготування страв установлюються на основі фотохронометражу або хронометражу. У технологічних картах на виготовлення страв мають зазначатися коефіцієнти трудомісткості.

Норми виробітку в умовних стравах стимулюють випуск трудомістких, наприклад, овочевих запіканок, фаршированих страв, сприяють розширенню асортименту продукції власного виробництва, найбільш повному задоволенню попиту споживачів, що підвищує конкурентоспроможність закладу.

Технічні норми виробітку виражаються в натуральних одиницях: кіло-

грамах, штуках.

Технічно обґрунтовані норми виробітку визначаються за формулою:

$$H_B = \frac{T_{зм} - (T_{пз} + T_{обс} + T_{воп})}{T_{оп}}, \quad (6.7)$$

де H_B – норма виробітку;

$T_{зм}$ – тривалість робочої зміни, хв;

$T_{пз}$ – підготовчо-заключний час, хв;

$T_{обс}$ – час обслуговування робочого місця, хв;

$T_{воп}$ – час на відпочинок, особисті потреби, хв;

$T_{оп}$ – оперативний час на одиницю продукції, хв.

Час можна показувати в секундах.

Приклад. Загальна тривалість робочого часу, витраченого на виготовлення кексу, склала 25220 с; підготовчо-заключний час – 1260 с; час на обслуговування робочого місця – 1008 с; час на відпочинок і особисті потреби кондитера – 1260 с. Оперативний час на випуск одного виробу за хронометражем склав 32,29 с. Розрахувати норми виробітку.

Для проведення розрахунку необхідно скористатися формулою 6.7:

$$H_B = \frac{25220 - (1260 + 1008 + 1260)}{32,29} = 671 \text{ шт.}$$

Таким чином, норма виробітку склала 671 кексів за 25220 с робочого часу.

Упровадження технічно обґрунтованих норм виробітку сприяє зниженню собівартості продукції закладів ресторанного господарства за рахунок підвищення продуктивності праці, кращої її організації, зміцненню трудової дисципліни.

Найважливішим завданням нормування праці є визначення чисельності працівників. Розрізняють такі основні методи визначення необхідної кількості працівників: за нормами виробітку, нормами часу, робочими місцями на підставі норм обслуговування.

Чисельність працівників закладів ресторанного господарства безпосередньо залежить від обсягу товарообігу, випуску продукції, форм обслуговування, ступеня механізації виробничих процесів. Чим більші товарообіг і випуск продукції власного виробництва, тим вища чисельність працівників.

Усіх працівників закладів ресторанного господарства можна поділити залежно від виконуваної функції на такі групи: виробничі, торговельні, адміністративні та працівники торговельного залу.

Для визначення чисельності працівників виробництва, де встановлені норми виробітку, запланований обсяг випуску продукції або товарообігу поділяють на встановлену для одного працівника денну норму виробітку у гривнях товарообігу або в умовних стравах і на кількість днів, яку має відробити працівник у запланований період.

Розрахунок чисельності працівників виробництва й торговельного залу може бути проведений за формулою:

$$N = \frac{Q}{a \cdot T}, \quad (6.8)$$

де N – чисельність працівників виробництва або торговельного залу;

Q – обсяг товарообігу або випуску продукції;
 a – норма виробітку за одиницю часу;
 T – фонд робочого часу на одного працівника.

Приклад. Запланований річний обсяг продукції складає 2000000 ум. страв. Норма виробітку – 250 ум. страв на одну людину в день. Ефективний фонд робочого часу (при п'ятиденному робочому тижні) – 225 днів. Розрахувати чисельність працівників виробничої бригади.

Для проведення розрахунку необхідно скористатися формулою 6.8:

$$N = \frac{2000000}{250 \cdot 225} = 36 \text{ чоловік.}$$

Таким чином, чисельність працівників виробничої бригади за вказаних умов складає 36 чоловік.

Ефективний фонд робочого часу дорівнює номінальному фонду (тобто календарному фонду мінус вихідні та святкові дні), за винятком невиходів, пов'язаних із черговими відпустками, хворобою та іншими невиходами, передбаченими законодавством.

Наприклад, у 2013 р. календарний фонд робочого часу склав 365 днів, кількість святкових і вихідних днів за умов 6-денного робочого тижня склав 87 днів. Кількість невиходів на роботу за умов відпуску, хвороб та з інших причин склала 30 днів. Тоді номінальний фонд робочого часу складе:

$$365 - 87 = 278 \text{ дн.}$$

Ефективний фонд робочого часу складе:

$$278 - 30 = 258 \text{ дн.}$$

Визначити чисельність робітників гарячого чи холодного цеху можна з урахуванням норм часу на виготовлення однієї страви:

$$N_1 = n * t / 3600 * T, \quad (6.9)$$

де N_1 – чисельність виробничих працівників, які безпосередньо зайняті у виробничому процесі, осіб;

n – кількість страв або виробів, що виробляються на день, страв, шт, кг;

t – норма часу на виготовлення одиниці виробу, с.;

T – тривалість робочого дня (7–7,2 год або 8–8,2 год).

$$t = K * 100, \quad (6.10)$$

де K – коефіцієнт трудомісткості;

100 – норма часу (в с), коефіцієнт трудомісткості якого дорівнює 1.

Загальна чисельність виробничих працівників визначиться за формулою:

$$N_2 = N_1 * K_1, \quad (6.11)$$

де K_1 – коефіцієнт, що враховує роботу у вихідні та святкові дні.

Значення K_1 залежить від підприємства та режиму роботи працівника. Для підприємств, що працюють 7 днів на тиждень з двома вихідним, він дорівнює 1,58, із одним вихідним – 1,32. Якщо заклад працює 6 днів на тиждень з одним вихідним і 5 днів на тиждень з двома вихідними – 1,13.

Таблиця 6.7 – Визначення часу необхідного для випуску страв у гарячому цеху шкільної їдальні

Найменування страв	Кількість страв, що реалізуються за день, шт	Норма часу на виготовлення однієї страви, с	Час, необхідний для виготовлення планованої кількості страв, с
Супи			
Бульйон з фрикадельками	500	180	90000
Суп овочевий із грінками	300	110	33000
Другі гарячі страви			
Хек смажений із гарніром	300	90	27000
Котлети парові з гарніром	500	130	65000
Оладки з джемом	300	80	24000
Млинці з сиром та сметаною	500	140	70000
Разом			285000

Визначити чисельність офіціантів можна на підставі плану товарообігу залу, установленої норми виробітку у гривнях і ефективного фонду робочого часу, а також виходячи з кількості посадкових місць, закріплених за одним офіціантом, з урахуванням форм обслуговування, умов праці, розподілу роботи.

Чисельність окремих категорій працівників (касирів та інше) може бути визначена за кількістю робочих місць із урахуванням коефіцієнта змінності за формулою:

$$N = (n * K_{зм} / T) * T_1, \quad (6.12)$$

де N – чисельність працівників;

n – кількість робочих місць;

$K_{зм}$ – коефіцієнт змінності;

T – фонд робочого часу в середньому на одного працівника;

T_1 – кількість днів роботи закладу.

$$N_1 = 285000 / 3600 \times 7 = 11,3.$$

$$N_2 = 11,3 \times 1,13 = 12,77, \text{ тобто можна прийняти 13 працівників.}$$

Чисельність буфетників визначається на підставі встановленого товарообігу для буфета та норм виробітку на одного працівника в день.

Чисельність касирів, працівників роздрібної торгівлі визначається з урахуванням встановленого товарообігу, кількості робочих місць і тривалості роботи.

Чисельність адміністративно-управлінського апарату визначається типовими штатами відповідно до розміру середньомісячного обороту підприємств за річним планом.

Запитання для самостійного контролю знань

1. Значення та зміст раціональної організації праці в закладах ресторанного господарства.
2. Наукова організація праці як головний чинник забезпечення раціональної організації праці.
3. Форми розподілу та кооперації праці.
4. Сутність технологічного, функціонального та професійно-кваліфікацій-

ного розподілу праці та напрями їхнього вдосконалення.

5. Поняття режиму праці та відпочинку.

6. Правова основа режимів праці та відпочинку в закладах ресторанного господарства.

7. Види графіків виходу на роботу персоналу в закладах ресторанного господарства.

8. Моделювання раціональних режимів праці та відпочинку.

9. Завдання, зміст та значення нормування праці в ресторанному господарстві.

10. Загальні поняття про систему норм праці, що використовують на підприємствах.

11. Види норм праці та їхня класифікація.

12. Методи нормування праці.

13. Поняття нормованих і ненормованих витрат робочого часу.

14. Поняття та мета проведення фотографії робочого часу.

15. Характеристика різновидів фотографії робочого часу залежно від об'єкта спостережень і форм організації праці на робочих місцях.

16. Аналіз результатів спостережень фотографії робочого часу.

17. Поняття та мета проведення хронометражу.

18. Поняття та мета проведення фотохронометражу.

19. Організаційно-технічні заходи з поліпшення використання робочого часу та раціоналізації організації праці.

20. Назвіть види норм виробітку та порядок їхньої розробки.

21. Як розрахувати чисельність працівників виробництва й торгівельної зали?

22. Поясніть поняття «ефективний фонд робочого часу».

Перелік тестів для засвоєння матеріалу

1. Поширеними є такі форми кооперації праці:

- а) індивідуальна, бригадна;
- б) бригадна, багатоапаратна;
- в) операційна, бригадна;
- г) державні, приватні.

2. За формами професійного розподілу праці бригади поділяють на:

- а) змішані й індивідуальні;
- б) спеціалізовані та комплексні;
- в) багатоапаратні та індивідуальні;
- г) універсальні та спеціалізовані.

3. Процес впливу виробника на предмет праці з метою виготовлення продукції або виконання робіт, що супроводжуються витратами фізичної та нервової енергії людини називається:

- а) виробничим процесом;
- б) технологічним процесом;
- в) трудовим процесом;
- г) енергетичним процесом.

4. Показником порівняльної оцінки ефективності організації трудових

процесів є:

- а) металомісткість;
- б) трудомісткість;
- в) матеріаломісткість;
- г) енергомісткість.

5. Час роботи поділяють на:

а) підготовчо-заклучний час, оперативний час, час обслуговування робочого місця;

- б) підготовчий час, оперативний час, заклучний час;
- в) підготовчий час, час обслуговування робочого місця, заклучний час;
- г) час відпочинку, час перерви, час обслуговування.

6. Оперативний робочий час поділяють на:

- а) підготовчий і додатковий;
- б) основний і допоміжний;
- в) додатковий і машинний;
- г) ручний і машинний.

7. Витрати робочого часу поділяють на:

- а) основні та неосновні;
- б) допоміжні та недопоміжні;
- в) нормативні та ненормативні;
- г) державні та приватні.

8. Робочий час складається з двох частин:

- а) час роботи та час відпустки;
- б) час роботи та час перерви;
- в) час роботи та час дозвілля;
- г) час роботи та час обслуговування.

9. Відповідно до мети дослідження виділяють три методи вивчення витрат робочого часу:

- а) хронометраж, фотографія робочого дня, атестація робочих місць;
- б) фотографія робочого дня, атестація робочих місць, фотохронометраж;
- в) хронометраж, фотографія робочого дня, фотохронометраж;
- г) нормування, прогнозування, управління.

10. Режим праці та відпочинку протягом робочого дня регулюється:

- а) балансом робочого часу;
- б) графіком виходу на роботу;
- в) умовами праці;
- г) виробничою програмою.

11. Принципами раціональної організації виробництва є:

- а) концентрація, спеціалізація, комбінування, кооперування;
- б) пропорційність, безперервність, паралельність, прямоточність, ритмічність;
- в) поточність, партійність, одиничність;
- г) організація, планування, управління, прогнозування.

12. Робочі місця за кількістю робітників одночасно зайнятих на них поділяють:

- а) змішані, горизонтальні, вертикальні;
- б) горизонтальні, суміжні, спеціалізовані;

- в) стаціонарні, пересувні, маршрутні;
- г) індивідуальні, бригадні.

13. Робочі місця за способом виконання трудового процесу поділяють на:

- а) бригадні, пересувні, маршрутні;
- б) ручні, механізовані, автоматизовані;
- в) загальні, спеціалізовані, горизонтальні;
- г) універсальні, спеціалізовані, загальні.

14. Робочі місця залежно від спеціалізації поділяють на:

- а) загальні, індивідуальні, змішані;
- б) горизонтальні, вертикальні, змішані;
- в) універсальні, спеціалізовані;
- г) стаціонарні, пересувні, маршрутні.

15. Робочі місця за кількістю одиниць устаткування, яке обслуговує один робітник, класифікують на:

- а) триапаратні та двоапаратні;
- б) одноапаратні та багатоапаратні;
- в) механічні й автоматичні;
- г) універсальні та спеціалізовані.

16. Розрізняють такі форми розподілу праці:

- а) операційна, стадійна, механічна;
- б) технологічна, функціональна, професійно-кваліфікаційна;
- в) ручна, механічна, автоматична;
- г) змішана, індивідуальна.

17. Застосовуються такі різновиди технологічного розподілу праці:

- а) загальні, індивідуальні;
- б) поопераційні, послідовноопераційні;
- в) кваліфікаційні, технологічні;
- г) механічні, автоматичні.

18. Поширені такі форми кооперації праці:

- а) індивідуальна, кооперативна;
- б) бригадна, багатоапаратна;
- в) операційна, змішана;
- г) універсальна, спеціалізована.

19. За формами професійного розподілу праці бригади поділяють на:

- а) змішані й індивідуальні;
- б) спеціалізовані та комплексні;
- в) операційні та механічні;
- г) універсальні й індивідуальні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про підприємництво» від 7.02.1991 р. № 698-Х // (ВВС. 1991 № 14 (168) зі змінами і доповненнями.
2. Закон України «Про підприємства України» від 27.03.1991 р. № 887-Х // (ВВС. 1991 № 24 (272) зі змінами і доповненнями.
3. Закон України «Про господарські товариства» (Введена постанова ВР № 1577-12 від 19. 1991 р. (378) зі змінами і доповненнями.
4. Закон України «Про власність» від 7.02.1991 р.
6. Закон України «Про захист прав споживачів» (у редакції Закону України від 01.12.2005 р. № 3161-IV).
7. Закон України «Про стандартизацію» від 17.05.2001 р. № 2408-III.
8. Закон України «Про якість і безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини» від 22.12.1997 р. № 771/97-ВР.
9. ДСТУ 3279-95 «Стандартизація послуг. Основні положення».
10. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
11. ГОСТ 30523-97/ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания. Общие требования»
12. ДСТУ 4281: 2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
13. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері бізнесу / Уклад.: О. І. Черевко, Л. П. Малюк, Г. В. Дейниченко. – Х.: Фавор ЛТД, 2003. – 440 с.
14. Гордин В. Э. Менеджмент в сфере услуг: учебник / [В. Э. Гордин, М. Д. Сущинская, М. В. Волошинова та ін.]. – СПб.: Бизнес-пресса, 2007. – 271 с.
15. Акопій В. В. Організація і технологія надання послуг / В. В. Акопій. – К.: Академія, 2006. – 312 с.
16. Радченко Л. А. Организация производства на предприятиях общественного питания / Л. А. Радченко. – Ростов-на-дону: Феникс, 2003. – 352 с.
17. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: ученик / В. В. Усов. – М.: Академия, 2003. – 416 с.
18. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства / В. В. Архіпов. –К.: Інкос, 2007 – 280 с.
19. Адамчук В. Организация и нормирование труда / В. Адамчук. – М.: Юнити, 2000. – 180 с.
20. Курочкин А .С. Организация производства: учеб. Пособие / А. С. Курочкин. – К.: МАУП, 2001. – 216 с.
21. Подоровская М. М. Организация труда: конспект лекций / М. М. Подоровская. – К.: МАУП, 2001. – 112 с.
22. Фатхутдинов Р. А. Организация производства / Р. А. Фатхутдинов. – М.: ИНФРА-М, 2003. – 350 с.
23. Шепеленко Г. И. Экономика, организация и планирование производства на предприятии: учеб. Пособие / Г. И. Шепеленко. – Ростов-на-Дону: МАРТ, 2001. – 544 с.
24. Фатхутдинов Р. А. Управление, конкурентоспособностью организации / Р. А. Фатхутдинов. – М.: ЭСКИМО, 2005 – 544 с.

25. Фатхутдинов Р. А. Производственный менеджмент / Р. А. Фатхутдинов. – СПб.: Питер, 2004. – 283 с.
26. П'ятницька Г. Т. Менеджмент громадського харчування: підручник / Г. Т. П'ятницька, Н. О. П'ятницька. - К.: 2001. – 654 с.
27. Радионова В. Н. Организация производства и управления предприятием: учеб. пособие / В. Н. Радионова, О. Г. Туровец. – М.: РИОР, 2005. – 128 с.
28. Орлов П. А. Менеджмент качества и сертификация продукции: учеб. пособие / П. А. Орлов. – Х.: ИНЖЭК, 2004. – 304 с.
29. Семернікова І. О. Економіка підприємства: навч. Посібник / І. О. Семернікова. – Херсон: ОЛДУ-плюс, 2003. – 312 с.
30. Антонова В. А. Стратегическое развитие ресторанного бизнеса: теория и методология исследования / В. А. Антонова. – Донецк: Дон НУЭТ, 2008. – 226 с.
31. Цигилик І. І. Економіка й організація виробництва / І. І. Цигилик, О. І. Мозіль, Н. В. Кірдякіна: – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 176 с.
32. Розова Н. К. Управление качеством / Н. К. Розова. – СПб.: Питер. 2003. – 224 с.
33. Донченко Л. В., Надтыка В. Д. Безопасность пищевого сырья и продуктов питания / Л. В. Донченко, В. Д. Надтыка. – М.: пищевая промышленность, 1999. – 352 с.
34. Постанова КМ України від 10.01.2002 р. № 14 «Про затвердження Міжгалузевої Комплексної Програми «Здоров'я нації на 2002-2011 роки».

Навчальне видання

Усіна Алла Іванівна

Давидова Оксана Юріївна

Сегеда Ірина Василівна

Кононенко Тетяна Петрівна

Підручник

ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ

Відповідальний за випуск С. О. Погасій

Редактори О. В. Тарасюк, К. В. Дюкар

Комп'ютерне верстання О. А. Балашова

Дизайн обкладинки Т. Є. Клочко

План 2012, поз. 2П

Підп. до друку 18.03. 2011 р.
Друк на ризографі
Зам. №

Формат 60 x 84 / 16
Ум. друк. арк. 10,82
Тираж. 500 пр.

Видавець і виготовлювач:

Харківський національний університет міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Революції, 12, Харків, 61002

Електронна адреса: rectorat@kname.edu.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

ДК № 4705 від 28.03.2014