# Введение

Общественное питание представляет собой отрасль народного хозяйства, основу которой составляют предприятия, характеризующиеся единством форм организации производства и обслуживания потребителей и различающиеся по типам, специализации. Развитие общественного питания дает существенную экономию общественного труда вследствие более рационального использования техники, сырья, материалов. Предоставляет рабочим и служащим в течение рабочего дня горячую пищу, что повышает их работоспособность, сохраняет здоровье. Дает возможность организации сбалансированного рационального питания в детских и учебных заведения.

Успешная деятельность предприятия (фирмы) определяется качеством производимых услуг, которые должны: четко отвечать определенным потребностям, удовлетворять требования потребителя, соответствовать применяемым стандартам и техническим условиям, отвечать действующему законодательству и другим требованиям общества, предоставляться потребителю по конкурентоспособным ценам, обеспечить получение прибыли. Для достижения поставленных целей предприятие должно учитывать все технические, административные и человеческие факторы, влияющие на качество продукции и ее безопасность.

Повышение эффективности общественного питания основывается на общих для всего народного хозяйства, принципах интенсификации производства – достижение высоких результатов при наименьших затратах материальных и трудовых ресурсов.

Создание необходимых условий для удовлетворения потребностей людей в полноценном питании по месту работы, учебы, жительства и отдыха, повышение качества обслуживания и предоставление дополнительных услуг предприятиями общественного питания – важнейшие социально-экономические задачи государства.

# 1. Классы туристических документов. Виды иностранного туризма

Граждане разных стран приезжают в Российскую Федерацию на отдых, для деловых встреч, переговоров, участия в конгрессах, фестивалях, спортивных соревнованиях, на лечение и т. д.

Туры (путевки) на обслуживание иностранных туристов про­даются различными туристическими агентствами, фирмами на­шей страны, а также через туристические фирмы, транспортные компании за границей. В путевки включают полностью или час­тично следующие услуги: размещение в гостиницах, кемпингах, мотелях; автотранспорт для встреч и проводов в аэропортах, на железнодорожных вокзалах, в морских и речных портах; предоставлении питания, организацию экскурсий, услуги гидов-пере­водчиков и носильщиков.

Иностранные туристы путешествуют группами и индивидуально.В зависимости от цели путешествия, характера и объема.

Таблица 1 – Виды иностранного туризма и характер предоставляемых услуг

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Вид туризма | Вид транспорта | Характер предоставляемых услуг | | |
| размещение | питание | другие виды услуг |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Обычный туризм | Железнодорожный, воздушный | В гостиницах | В ресторанах при гостиницах | Посещение городов, экскурсии |
| Туризм с целью лечения | То же | В санаториях  В гостиницах | В столовых санаториев  В ресторанах по лимиту для иностранных туристов | Лечение |
| Туризм с целью отдыха | То же | В домах отдыха  В гостиницах | В столовых домов отдыха  В ресторанах по лимитам первого класса | Экскурсии |
| Автомобильный туризм | Автомашины, автобусы | Гостиницы, мотели | В ресторанах | Экскурсии |
| Круизный туризм | Суда:  иностранных фирм  отечественные | На судах  На судах | На судах  Предоставляется по лимитам | В пунктах стоянок экскурсии |

## 1.1 Классы туристических документов

Иностранные граждане приобретают туристические документы пяти классов:

"Люкс" - апартамент - поездки индивидуальные, размещение в 3-5-комнатных номерах с предоставлением автотранспорта на все поездки, услуг гида-переводчика. Питание в ресторанах за наличный расчет. Организуются экскурсии.

"Люкс" - поездки индивидуальные. Размещение в гостиницах (в номерах с ванной) с предоставлением автомашины для поездок на экскурсии, встреч и проводов. Питание в ресторанах за наличный расчет.

"Полулюкс" - поездки индивидуальные и группами. Размещение в гостиницах (в номерах с ванной) на одного-двух человек. Питание в ресторанах: для групп - трехразовое по лимитам класса "люкс", для индивидуальных туристов - за наличный расчет.

Первый - поездки индивидуальные и группами. Размещение в гостиницах (в номерах на одного—двух человек с ванной или душем). Питание в ресторанах трехразовое, организуются экскурсии на автомашинах или автобусах;

Туристический - туристы путешествуют преимущественно группами. Предоставляются номер с ванной или душем в гостинице, автобус на группу для поездки на экскурсии, трехразовое питание в столовых, кафе.

Кроме указанных классов туристических документов, имеются документы, в счет которых предоставляется ограниченный объем услуг. К таким документам относят:

Бизнес-тур - приобретается на индивидуальные поездки в качестве туриста, но по делам службы. По документам этого класса туристам обеспечивают номер в гостинице и питание в ресторанах за наличный расчет.

Туристический удешевленный отличается от стандартного меньшим расходом на услуги, в том числе на питание.

Пансион - приобретается туристами, прибывающими в Россию для участия в выставке или в качестве членов театральных и спортивных коллективов.

## 1.2 Особенности организации питания иностранных туристов

Туристические фирмы заключают договоры с ресторанами и другимипредприятиями общественного питания на организацию питания иностранных туристов. В договорах определяют период обслуживания в соответствии с количеством выделенных мест, условия обеспечения питанием, стоимость дневного рациона, условия и порядок расчета.

Для обслуживания интуристов выделяют отдельные залы или необходимое количество столов в общем зале, на столы ставят национальные флажки. Если в зале питаются туристы разных классов, то их размещают за отдельными столами. Группам туристовпитание предоставляется по договоренности в определенное время. Для индивидуальных туристов необходимо иметь резерв столов в зале, так как они могут приходить в любое время в течение работы ресторана. Им предоставляется питание по меню ре­сторана.

Для групп туристов меню завтрака, обеда, ужина составляем и накануне, и согласовывается с руководителем группы.

Обслуживание туристов должно быть четким, быстрым и не превышать во время завтрака и ужина - 30 мин, во время обеда - 40 мин. В этих целях при обслуживании групп туристов на одного официанта предусматривают 10—15 туристов, а индивидуальных - не более 8 человек.

Метрдотель и официанты, обслуживающие иностранных туристов, должны владеть иностранными языками (английским немецким, французским) в объеме, необходимом для выполнения своих обязанностей. Они должны уметь приветствовать туристов на иностранном языке, оказывать индивидуальным туристам помощь в выборе блюд и напитков, давать характеристику блюд и напитков, указанных в меню, отвечать на вопросы, касающиеся порядка обслуживания, объяснять порядок расчета, называть стоимость блюд и напитков.

Питание туристам, путешествующим индивидуально, предоставляется за наличный расчет и по кредитным карточкам некоторых иностранных фирм, перечень которых должен быть в ресторане.

В целях ускорения обслуживания иностранных туристов организуется "шведский стол".

В тех случаях, когда составляется меню для туристов, очень часто предлагают утром туристам стандартный европейский завтрак. Ниже приводится несколько вариантов европейских завтраков (таблица 2).

Таблица 2 –Примерный европейский завтрак

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Первый вариант | Второй вариант | Третий вариант |
| Сок томатный  Масло сливочное  Сосиски с зеленым горошком  Джем (варенье)  Булочка | Масло сливочное  Сыр  Яичница с ветчиной  Джем (варенье)  Булочка  Кофе (чай) | Сок яблочный  Масло сливочное  Ассорти (мясо отварное, курица)  Каша геркулесовая  Джем (варенье)  Тост  Кофе (чай) |
| Четвертый вариант | Пятый вариант |  |
| Сок овощной  Масло сливочное  Бекон жареный  Джем (варенье)  Булочка Кофе (чай) | Кефир (простокваша)  Масло сливочное  Ассорти из колбасы, ветчины, сыра  Булочка  Тост  Джем (варенье)  Кофе (чай) |  |

При составлении меню учитывают национальные вкусы и привычки в питании иностранных туристов.

Для ускорения обслуживания групп туристов предварительно (за 10—15 мин) на столы ставят воду фруктовую, минеральную или кипяченую со льдом, а также хлеб, булочки, джем, холодные закуски, кисломолочные продукты, сладкие блюда. Первые блюда доставляют в зал на тележках в фарфоровых супницах, которые ставят на столы, туристы сами разливают суп в тарелки; вторые блюда приносят в зал порционированные в тарелках.

Особенности питания зависят от исторического и экономиче­ского развития народа, географических условий страны, национальных обычаев и вероисповедания. Поэтому при составлении меню для иностранных туристов необходимо изучить их обычаи, особенности и режим питания. Так, в меню стран, граничащих с океанами и морями, значительное место занимают рыба и продукты моря, а в блюдах национальных кухонь стран, отдаленных от моря, - продукты животноводства и лесного промысла.

При организации питания иностранных туристов следует иметь в виду, что большинство людей во всех странах мира питаются три раза в день. Во многих странах завтрак легкий (Англия, Италия, Франция и др.). В ряде стран (Англия, США, Франция, Канада и др.) принят второй завтрак (ленч). По времени он совпадает с нашим обедом, отличается отсутствием первых блюд, состоит из закусок, вторых блюд, десерта. Обед соответствует нашему ужину и включает закуски, суп, горячее второе блюдо, десерт и черный кофе. А вот туристы из Польши любят постный завтрак, из Венгрии - легкий обед. Легкий ужин должен быть у поляков, итальянцев, а плотный - у венгров, чехов, англичан, французов. Надо также учитывать, что европейцы во время еды пьют минеральную или фруктовую воду, а японцы и корейцы чаще всего минеральную воду не употребляют.

Нужно учесть также, что многие иностранцы с удовольствием заказывают украинский борщ, русские щи, блины со сметаной или икрой, шашлык и другие блюда.

Составляя меню и предлагая иностранным туристам блюда на­циональной кухни народов нашей страны, нужно учитывать не только особенность кухонь зарубежных стран, но и применяемые способы обработки продуктов, заправки блюд специями и при­правами, сочетания продуктов с соусами и гарнирами и т. д.

Таблица 3 – Вкусовые привычки иностранцев

|  |  |
| --- | --- |
| Национальный завтрак | Составные части |
| 1 | 2 |
| Австрийский 1-й | Кофе со сливками или молоком, булочка |
| Австрийский 2-й | Холодные закуски (колбаса, отварное мясо), горячие блюда (тушёная или запеченная говядина, обжаренная печень), минеральная вода, кофе |
| Голландский | Кофе, чай, молоко; голландские анисовые сухарики; голландский сыр; овсяная каша; блинчики с начинкой; мясное ассорти; сельдь |
| Испанский и португальский ранний | Кофе, булочка и мармелад или горячий шоколад с печеньем |
| Испанский и португальский поздний (10.00-11.00) | Овощи, рыбные и яичные блюда |
| Итальянский | Свежие фрукты, крепкий кофе с молоком, тосты, булочки а мармеладом, медом, маслом |
| Немецкий 1-й (около 6.00) | Кофе с молоком или сливками, булочки с мармеладом или джемом, возможны бутерброды с сыром и маслом |
| Немецкий 2-й (10.00-11.00) | Холодные и горячие закуски, первые и вторые блюда, десерт |
| Польский 1-й | Чай, кофе с молоком, булочка, мармелад или варенье |
| Польский 2-й | Холодные и горячие закуски, десерт, кофе, чай с молоком |
| Скандинавский | Рыбные и мясные блюда; хрустящие хлебцы |
| Финский | Горячий напиток с молоком |
| Французский 1-й | Очень крепкий кофе с большим объемом молока, масло, сыр разных сортов, хлеб, булочки, рогалики |
| Французский 2-й | Холодные закуски (бутерброды канапе, различные салаты из свежих и консервированных овощей, птицы, рыбы, масла,  нерыбных морепродуктов), горячая овощная закуска, рыбные или мясные горячие блюда с гарниром из овощей, фрукты, кофе |
| Швейцарский 1-й | Кофе с молоком, булочка |
| Швейцарский 2-й | Сыр, мясное ассорти, овсяная каша, рыбные или мясные горячие блюда, булочка, мед |

## 1.3 Виды национальных завтраков

Рассмотрим таблицу более подробно. Иностранные туристы, путешествуя по нашей стране, охотно знакомятся с блюдами русской кухни и кухнями других народов России, разнообразный ассортимент которых может удовлетворить любые вкусы. В этой связи нет необходимости для туристов приготовлять блюда иностранных кухонь. Следует только знать особенности питания иностранных туристов с тем, чтобы составить для них меню с учетом национальных традиций и привычек.

Особенности питания зависят от исторического и экономического развития народа, географических условий страны, национальных обычаев, вероисповедания.

При организации питания иностранных туристов следует иметь ввиду, что большинство людей во всех странах мира питается три раза в день. Во многих странах завтрак состоит из фруктового сока, масла, джема или варенья, хлеба-тоста, булочек, сосисок или омлета, ветчины с гарниром, кофе или чая. Такой завтрак принято называть европейским.

В ряде стран: Англии, США, Франции, Канаде принят завтрак, так называемый ленч. По времени он соответствует нашему обеду и отличается от него отсутствием первых блюд. Он состоит из закусок, вторых горячих (мясных, рыбных, овощных) блюд, десерта и черного кофе, который завершает прием пищи. Третий прием пищи (обед) соответствует нашему ужину и состоит из закусок, супа, горячих вторых блюд, десерта и черного кофе.

Следует учитывать, что для туристов из Венгрии, Чехии, Словакии, Англии, Италии, Франции, Китая, Латинской Америки завтрак должен быть легким, а из Польши – плотным. Любят легкий обед венгры. Легкий ужин предпочитают поляки, итальянцы и др., а плотный – венгры, чехи, англичане, французы и др. Туристы из Франции, Австрии, Китая, Индии едят небольшими порциями.

При обслуживании туристов на столы следует ставить минеральную или фруктовую воду или пиво. В летний период на все столы обязательно подается кипяченая вода в кувшинах со льдом.

При составлении меню следует учитывать:

**Англичане** любят мясные натуральные блюда, птицу, рыбу, рыбные гастрономические товары. Рыба и овощи чаще употребляются в вареном виде, мясо – в закопченном или обжаренном (на углях, на сковороде). Охотно едят различные овощные салаты, картофель жареный, картофельное пюре, овсяную кашу. Одно из любимых блюд – фарш, его жарят и запекают с луком и перцем; традиционными являются блюда из яиц, большое место в питании англичан занимают различные пудинги, сандвичи и канапе. Из первых блюд наиболее распространены бульоны и супы-пюре. Фрукты и ягоды в свежем и консервированном видах англичане употребляют в большом количестве. Их используют на десерт и для приготовления блюд и гарниров. Из напитков – чай, его пьют сладким с молоком.

**Туристы из США, Канады** – предпочитают блюда, приготовленные из полуфабрикатов, готовых консервированных изделий. В качестве закуски широко применяются сандвичи и сосиски. В американской кухне представлены все виды мяса и рыбопродуктов. Широко используются овощи, фрукты, молочные продукты, яйца, из круп – рис, овсяная крупа, кукурузные хлопья. Национальным напитком является кофе. При обслуживании американцев следует учесть, что они не любят горячей пищи. Сметана к блюдам должна подаваться отдельно, напитки рекомендуется подавать отдельно, напитки рекомендуется подавать сильно охлажденными.

**Кухня народов Арабских стран** (Египта, Алжира, Сирии, Ирака, Саудовской Аравии, Ливана, Ливии) характеризуется широким использованием баранины, козлятины, телятины, птицы, бобовых, риса, овощей, свежих и консервированных фруктов. Значительное место занимают блюда из рыбы, яиц, молочнокислые продукты, особенно сыры, напоминающие брынзу. В больших количествах применяется лук, чеснок, оливки, пере черный и красный, корица, ароматические травы. Для приготовления пищи используется оливковое масло. Из напитков – чай, кофе, кипяченую воду со льдом, различные соки.

**Болгарская кухня** близка к кавказской. Отличается использованием большого количества свежих и маринованных овощей и фруктов, баранины, специй и приправ (уксус, томатные острые соусы, красный и черный перец), используется говядина, птица, в меньшей степени свинина. Рыба готовится жареной или запеченной. В большом количестве для приготовления блюд применяется чеснок, лук, укроп, петрушка, а также сметана, сыр, молоко. В широком ассортименте приготовляются изделия из теста. Болгары едят только белый хлеб, пьют черный кофе или кофе по-восточному.

**Венгры** любят острую пищу, широко используют сметану, острые сыры, лук, перец. Вторые блюда приготавливают только на свином сале; со вторыми блюдами едят салаты из маринованных овощей, которые подаются отдельно. Едят блюда из говядины, нежирной свинины, из субпродуктов, пресноводной рыбы. Любят сладкие блюда из макаронных изделий, пироги с ягодами и творогом, посыпанные сахарной пудрой. Венгры употребляют много жидкости, едят только белый хлеб. Перед завтраком пьют чай с молоком, после десерта крепкий черный кофе, к которому подается содовая вода. Пьют минеральную и фруктовую воду.

**Итальянская кухня** характеризуется широким ассортиментом макаронных изделий. К ним подается масло, тертый сыр, а также различные соусы. При приготовлении блюд и салатов используется оливковое масло. В качестве гарнира подаются различные овощи, в том числе пряные. Итальянцы охотно едят блюда из натурального мяса, мясные блюда с соусами, блюда из различных нерыбных морепродуктов (крабы, омары, лангусты, осьминоги, каракатицы и др.), любят сыр, маслины свежие фрукты, орехи, финики, бисквитные торты и пирожные, мороженое, черный кофе. После десерта едят сыр и пьют черный кофе.

**Индийская кухня** носит преимущественно вегетарианский характер. Блюда в основном острые и пряные в связи с употреблением большого количества специй, пряностей, приправ, соусов. Потребление мяса в Индии связано с делением населения по вероисповеданию на индусов и мусульман. Мусульмане не едят свинину, но очень любят баранину, козлятину. Индусы не едят говядину. У большинства индусов пища состоит из овощей, риса, бобовых, молока, молочных продуктов, яиц. Индийцы любят сладости, мороженое, фрукты, варенье, фруктовые соки и воду. Любимый напиток – крепкий горячий чай.

**Чешская кухня** характеризуется большим количеством блюд из свинины и продуктов ее переработки (ветчина, сосиски). Широко распространены блюда из натурального мяса – говядины, телятины, птицы, дичи. Чехи любят омлеты, яичницы, яичные блюда, молочнокислые продукты, сладкие блюда и кондитерские изделия, приготовленные со взбитыми сливками в сочетании с шоколадом и ванилином, пьют кофе черный и с молоком, пиво. Отличительной чертой чешской кухни является широкий ассортимент холодных блюд и закусок бутербродов с различными массами (помазанками).

**Кухни Боснии, Герцеговины, Сербии, Хорватии** отличаются острыми мясными блюдами из всех видов мяса, а также субпродуктов, использованием свиного жира для приготовления блюд. Широко представлены рыбные блюда и блюда из продуктов моря, овощи, салаты, зелень. Рыбу готовят жареную, тушеную и запеченную. В качестве гарнира: рис, макаронные изделия. Первые блюда – пюреобразные супы, заправочные супы, бульоны. Основной горячий напиток – кофе.

**Румынская кухня** характеризуется блюдами из овощей, кукурузы, натурального мяса – главным образом говядины, свинины, птицы, запеченных на рашпиле или вертеле, а также использованием в больших количествах сладкого и острого стручкового перца. Румыны любят рыбу, изделия из муки. На гарнир кроме отварных и жареных овощей подаются маринованные и соленые овощи. Салаты едят заправленные уксусом и подсолнечным маслом. Готовят овощные супы, бульоны с рисом, манной крупой, клецками. Типичным румынским блюдом является кукурузная каша (мамалыга). Румыны пьют много кофе.

**Кухни Скандинавских стран (Дании, Норвегии, Швеции)** отличаются большим количеством блюд из рыбы, различными бутербродами, широким применением молока и молочных продуктов, круп для приготовления каш, приготовления блюд из муки (блины, пироги, пончики). Значительное место занимают блюда из говядины, телятины, свинины, вареные или тушеные. Излюбленный напиток скандинавских народов кофе.

**Французская кухня** отличается разнообразием блюд, приготовляемых различными способами из разнообразных продуктов и потребляемых небольшими порциями. При приготовлении блюд используются сухие и полусухие вина, коньяк, ликер, разнообразные соусы. Французы любят блюда из мяса (поджаренные слегка), рыбы, продуктов моря, блюда и гарниры из овощей, омлеты. Особое место отведено салатам из свежих и консервированных овощей, с мясным салатом, из птицы и дичи. Салат из капусты, помидоров и огурцов, зеленый салат подают отдельно ко вторым блюдам. Из первых блюд широко распространены прозрачные супы. Национальным блюдом является сыр, горячим напитком – кофе. Очень популярны блюда из морской и пресноводной рыбы, а такжеиз таких продуктов моря, как устрицы, креветки, лангусты**,** морские гребешки. Из мясных блюд предпочитают бифштекс со слегка поджаренной корочкой и почти сырой внутри; из другихмясных блюд очень популярно рагу под белым соусом. Из первых блюд очень любимы суп-пюре из лука-порея с картофелем и луковый суп, заправленный сыром.

**Монгольская кухня** характеризуется значительным ассортиментом блюд из баранины, молочных продуктов, муки. Монголы охотно едят блюда из птицы, сосиски, сардельки, ветчину, салаты из овощей, омлеты. Пьют компоты. Основной способ обработки продуктов – варка. Национальный напиток – чай. Монголы предпочитают плиточный чай, крепко заваренный и заправленный молоком, маслом (или салом) и солью.

**Немецкая кухня (Германия, Австрия)** содержит разнообразные блюда из свинины, птицы, говядины, телятины, рыбы. В большом количестве употребляются овощи, особенно картофель и капуста, преимущественно в отварном виде. В немецкой кухне широко представлены блюда из рубленного мяса и молочнокислых продуктов, бульоны, супы-пюре, бутерброды, салаты, мороженое, компоты, кисели, желе, муссы. Широко используются при приготовлении блюд колбасы, сосиски, сардельки, яйца. Рыба предпочтительнее в отварном и тушеном виде. Национальный напиток – пиво, черный кофе, чай с лимоном. Особенностью немецкой кухни является подача первых блюд небольшими порциями, гарниров – отдельно от основных блюд, пища не должна быть острой.

**Польская кухня** во многом сходна с русской и украинской. В больших количествах используются молоко и молочные продукты, особенно сметана, а также каши – гречневая, перловая, кукурузная. Поляки любят прозрачные супы с различными гарнирами, подаваемыми отдельно; густые овощные супы, фруктовые супы; блюда из рыбы, яиц, телятины, говядины, птицы, грибов, субпродуктов. В качестве гарнира – картофель, капуста, клецки. Поляки любят изделий из муки (пироги, кулебяки, блинчики, оладьи), сладкие блюда (кисели, желе, мороженое, фруктовые салаты). Пьют кофе черный и с молоком, а иногда перед завтраком – чай с молоком или вареньем.

**Кухня народов Вьетнама, Бирмы, Таиланда, Индонезии, Филиппин** отличается тем, что основой ее является рис и рыба. Рис подают с рыбой, мясом, овощами, фруктами, различными соусами. Широко используются раки, крабы, лангусты, креветки. Национальным напитком является чай, а из холодных напитков – фруктовая вода и фруктовые соки.

**В Китайской кухне** наряду со свежими используется большое количество большое количество сушеных, маринованных и вяленых продуктов. Блюда готовятся на растительном масле, свином и курином жире, с применением ферментативных соусов и специй. Китайцы едят блюда из говядины, свинины, баранины, кур, уток, рыбы, грибов, овощей, изделия из теста: пельмени, лапшу, сладкое печенье. Любимый напиток – зеленый чай. Китайцы завершают обед бульоном. Очень быстрая подача блюд является обязательным условием при организации питания китайцев.

**Корейская кухня** похожа на китайскую. Корейцы любят азу, гуляш, чахохбили, бефстроганов, шашлыки, овощные блюда, заправленные растительным маслом, перцем и луком, маринованные овощи, соленья, пьют пиво и кипяченую воду, едят много белого хлеба. Первые блюда употребляют на завтрак, обед, ужин. На гарнир – рис, лапша, макароны. В качестве десерта – фрукты, арбузы, виноград.

**Кубинская кухня** – острая и ароматичная. В приготовлении блюд используются в большом количестве красный и черный перец, лавровый лист, корица, острые соусы, томатная паста, уксус, майонез. Соль употребляется в очень ограниченном количестве. В кубинской кухне широко используется свинина, говядина, птица, рыба, морепродукты (крабы, лангусты). Мясо приготавливается в тушеном виде с острыми соусами. Кубинцы любят яйца, блюда из риса и гарнир из него, сладкие блюда и фрукты. Фрукты едят на завтрак, обед и ужин. Из напитков – кофе, минеральная фруктовая вода, соки, хлеб – только белый.

**Японская кухня** отличается обилием блюд из рыбы и морепродуктов, овощей, морской капусты, сои, бобов. Многие национальные блюда готовят из моллюсков, трепангов, кальмаров, осьминогов, крабов, морских водорослей. Любимый продукт – рис. Большинство блюд подается с различными острыми приправами, готовятся на растительном (соевом) масле или рыбьем жире. Национальным блюдом является суши. Японцы охотно едят блюда из натурального мяса – говядины, свинины, баранины и птицы, любят фрукты, печенье, чай – зеленый без сахара, кофе.

**Южноамериканская кухня (Аргентина, Бразилия, Перу, Уругвай, Парагвай)** характеризуется обилием блюд из натурального мяса, поджаренного на специальных решетках. Эти блюда готовят большими порциями большими порциями (350-500 г) к обеду и ужину. Мясные продукты для вторых блюд, а также рыбу не панируют. В качестве гарниров – овощи, рис, лапша. Сливочное масло для заправки подают отдельно. Первые блюда употребляют ограниченно. Национальный напиток – кофе. Из сладких блюд предпочтение отдается пудингам, кремам, муссам, желе, компотам из свежих фруктов и меду.

Исходя из особенностей питания, не следует предлагать:

* Туристам из Англии – колбасы, колбасные изделия, рыбные супы, рыбу заливную, икру лососевую, крупяные гарниры, мучные блюда, блюда с соусом на муке.
* Туристам из арабских стран: мусульманам – блюда из свинины, ржаной хлеб, разваренные картофель и овощи.
* Туристам из Болгарии– молочные супы, окрошки, борщи, крупяные блюда (кроме риса), блюда из котлетной массы, ржаной хлеб, старый картофель (с июня до нового урожая).
* Туристам из Венгрии – блюда из баранины, котлетной массы, морской рыбы и рыбопродуктов, лососевую икру, сельдь, кильку, балык, гречневую кашу, кисели.
* Туристам из Германии, Австрии – острую пищу.
* Туристам из Италии – сливочное масло, блюда из жареной свинины и рубленого мяса, ржаной хлеб.
* Туристам из Вьетнама, Таиланда, Индонезии – минеральную воду и ржаной хлеб.
* Туристам из Китая – молочные продукты и блюда из них, ржаной хлеб, икру, сельдь, семгу, минеральную воду, добавлять лавровый лист.
* Туристам из Кореи – молочные продукты и блюда из них, рыбные деликатесы, сырокопченые продукты, ветчину, блюда и гарниры из картофеля, ржаной хлеб, кофе, какао, минеральную воду.
* Туристам из Монголии - рыбу, рыбную гастрономию, икру, кофе, минеральную и фруктовую воду, пиво.
* Туристам из Польши – блюда из баранины и рубленного мяса, блюда с соусами, ржаной хлеб, старый картофель (с июня до нового урожая).
* Туристам из Румынии – блюда из баранины, ржаной хлеб, кисели.
* Туристам из Франции можно предлагать все блюда.
* Туристам из Чехии, Словакии – блюда из баранины, рубленного мяса, горячие рыбные блюда.
* Туристам из Южной Америки (Бразилия, Аргентина и др.) – блюда с майонезом и сметаной из панированных мяса и рыбы.
* Туристам из Сербии, Хорватии, Боснии, Герцеговины и др. (стран бывшей Югославии) – мясо и рыбу вареные.
* Туристам из Японии – минеральную воду. Все блюда должны быть слабосолеными.

# 2. Документы, регулирующие правила работы предприятий общественного питания

## 2.1 Документирование деятельности предприятий общественного питания

Обращение к теме "Документирование деятельности предприятий общественного питания" связано с практикой сегодняшнего дня. В результате экономических реформ произошли глубокие изменения в системе предприятий общественного питания - появились новые формы предприятий, изменилась их организационная структура. Эффективная организация документационного обеспечения их деятельности может рассматриваться как необходимое условие успешного управления предприятием.

В советский период общественное питание представляло собой отрасль экономики, основу которой составляли предприятия, характеризующиеся единством форм организации производства и обслуживания потребителей и различающиеся по типам специализации. Предприятия общественного питания подразделялись в зависимости от:

- характера производства - на заготовочные (фабрики заготовочные; комбинаты полуфабрикатов; специализированные заготовочные цехи; специализированные кулинарные и кондитерские цехи), доготовочные (столовые доготовочные, столовые раздаточные, вагоны-рестораны и другие) и предприятия с полным циклом производства (комбинаты питания, рестораны, а также все предприятия, работающие на сырье);

- ассортимента выпускаемой продукции - на универсальные (выпускали разнообразные блюда из разных видов сырья), специализированные (осуществляли производство и реализацию продукции из определенного вида сырья - кафе-молочные, кафе-кондитерские; рыбные столовые, рестораны, кафе с национальной кухней, диетические столовые) и узкоспециализированные (узкоспециализированные предприятия выпускали продукцию узкого ассортимента - шашлычные, пельменные, вареничные, чебуречные и другие);

- обслуживаемого контингента - на общедоступные, обслуживающие всех желающих; предприятия общественного питания при производственных предприятиях, учреждениях и учебных заведениях (рабочие, школьные, студенческие, детские и другие).

Таким образом, в советский период сложилась достаточно четко структурированная и отрегулированная соответствующими нормативными документами система предприятий, занимающихся общественным питанием.

В связи с общим реформированием российской экономики в системе предприятий общепита произошли крупные изменения - появилось много индивидуальных частных предприятий, которые могут иметь различные формы организации: полное товарищество (такое предприятие не является юридическим лицом); смешанное товарищество; общество с ограниченной ответственностью; акционерное общество закрытого типа; акционерное общество открытого типа; совместные предприятия.

Большинство из них являются обществами с ограниченной ответственностью, под которыми Гражданский кодекс РФ понимает "учрежденное одним или несколькими лицами хозяйственное общество, уставной капитал которого разделен на доли определенных учредительными документами размеров; участники общества с ограниченной ответственностью не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества в пределах стоимости внесенных ими вкладов".

В 1995 году также вышел Закон РФ "О государственной поддержке малого предпринимательства в РФ" - один из основополагающих для того периода.

Другим нормативным документом, регламентирующим деятельность ООО, является Федеральный закон РФ "Об обществах с ограниченной ответственностью" от 8 февраля 1998 года № 14-ФЗ с дальнейшими изменениями, который определил основополагающие принципы создания и работы с основными организационными и управленческими документами общества с ограниченной ответственностью. Закон определил минимальные, то есть обязательные требования к документам, главным образом учредительным, невыполнение которых ставит под сомнение их значимость, кроме того, закон содержит также перечень документов общества, подлежащих хранению.

Кроме документов, упоминающихся в законе, общество с ограниченной ответственностью в процессе своей деятельности создает и другую управленческую документацию. Порядок ее оформления не меняется в зависимости от ее организационно-правовой формы и регламентируется ГОСТ Р 6.30 - 2003 "УСД Унифицированная система организационно-распорядительной документации".

Следует отметить также, что для предприятий общественного питания, как и для предприятий других отраслей, характерно непрерывное документальное отражение всех хозяйственных операций. Нормативно-правовые документы, регулирующие бухгалтерский и кадровый учет в России, можно отнести к законодательной базе, регламентирующей порядок составления первичных учетных документов и на предприятиях общественного питания.

Сегодня основной задачей предприятий общественного питания является цивилизованная конкурентная борьба за посетителей, а следовательно, повышение качества производимой продукции и предоставляемых услуг, определяемые системой отраслевых стандартов.

Для достижения поставленных целей предприятие должно организовать свою деятельность так, чтобы держать под контролем все технические, административные и человеческие факторы, влияющие на качество продукции и их безопасность. Одним из таких факторов является соблюдение законов, защищающих права потребителей на безопасную качественную продукцию и услуги: Федеральный закон "О защите прав потребителей", Федеральный закон "О стандартизации", Федеральный закон "О сертификации продукции и услуг", Закон "О единстве измерений". Этими законами и должны руководствоваться предприятия общественного питания в своей деятельности на современном этапе.

В начале 1995 года в соответствии с этими законами и "Правилами производства и реализации продукции общественного питания" принято Постановление "О введении обязательной сертификации в сфере общественного питания", из которого следует, что сертификация - это процедура подтверждения третьей независимой стороной, то есть организацией, не зависящей от заинтересованных сторон (изготовителей, исполнителей, продавцов и потребителей), соответствия должным образом идентифицированной продукции, процесса или услуги конкретному стандарту или другому нормативному документу.

Для обеспечения проведения работ по обязательной сертификации предприятия общественного питания независимо от форм собственности и ведомственной принадлежности должны при производстве кулинарных, мучных и кондитерских изделий руководствоваться нормативной и технологической документацией.

Государственные стандарты, санитарные, противопожарные правила, технологические и нормативные документы позволяют сделать вывод, что услуги общественного питания должны независимо от типа предприятия отвечать установленным требованиям.

Управление предприятием общественного питания неизбежно требует создания многих видов управленческих документов, без которых невозможно решать задачи планирования, финансирования, кредитования, бухгалтерского учета и отчетности, оперативного управления, кадрового обеспечения деятельности предприятия.

Управленческие документы составляют ядро учрежденческой документации. Они представлены традиционным комплексом систем документации (организационно-правовая, распорядительная, информационно-справочная и справочно-аналитическая, отчетная, документация по обеспечению кадрами (личному составу), финансовая документация (бухгалтерский учет и отчетность), по материально-техническому обеспечению, договорная, плановая документация).

Но на предприятиях общественного питания создаются и специфические документы. Услуги, предоставляемые предприятиями общественного питания, должны быть качественными, быстрыми, а самое главное - безопасными для жизни, здоровья людей, окружающей среды и имущества. Услуги определяются самим предприятием общественного питания в соответствии с его типом (для ресторанов и баров их классом) и подтверждаются органом сертификации в соответствии с государственным стандартом. Таким образом, основным документом предприятий общественного питания является сертификат соответствия, который выдается при проведении сертификации предприятия или услуг.

Для проведения сертификации услуг общественного питания (УОП) заявитель направляет заявку в орган сертификации. При наличии у пункта общественного питания (ПОП) филиалов сертификации подлежат услуги, оказываемые каждым филиалом.

При рассмотрении заявки орган по сертификации запрашивает у заявителя дополнительные сведения, позволяющие определить стабильность производства, безопасность и качество услуг, в том числе заключения Госсанэпиднадзора, данные о поставщиках сырья и материалов, ассортимент производимой кулинарной продукции, согласованный с органами санэпиднадзора, и другие документы.

Одновременно с положительным решением по заявке составляется договор на проведение сертификации и проводится инспекционный контроль на сертифицируемые услуги.

Оплата работ за проведение инспекционного контроля производится предварительно, согласно предъявленному заказ-счету по действующим на момент проверки тарифам. После получения от заявителя подписанного договора и оплаты по заказу-счету, орган по сертификации приступает к сертификации услуг и испытаниям продукции.

Все схемы сертификации предусматривают проверку наличия заключений органов Госкомсанэпиднадзора России и пожарной инспекции о соответствии предприятий санитарно-гигиеническим требованиям противопожарной безопасности, наличия сертификатов соответствия на пищевые продукты, используемые на предприятии общественного питания.

Также инспекционный контроль проводится в течение всего срока действия сертификата соответствия в форме периодических и внеплановых проверок, включающих испытания - контроль качества продукции.

Оценка качества (испытаний) продукции (отобранных проб) производится аккредитованной испытательной лабораторией.

Внеплановый инспекционный контроль проводится при получении официальных сообщений государственных органов контроля (Госсанэпиднадзора, Минприроды России, Госстандарта РФ, Госторгинспекции) независимых организаций (общества потребителей и др.) об отрицательных результатах проверок сертифицированных услуг, жалоб и претензий потребителей к исполнению услуги. По окончанию инспекционного обследования составляется акт. На основании акта инспекционного контроля принимается решение о сохранении действия сертификата предприятия или проведения сертификации услуг вновь.

Поскольку ПОП являются переработчиками готовой продукции, большое внимание со стороны государственных органов уделяется вопросам регулирования санитарных норм и правил приема продуктов.

В соответствии с Законом "О защите прав потребителей" и санитарными нормами и правилами товар должен быть безопасным для здоровья потребителей. С этой целью запрещается принимать:

 мясо всех видов сельскохозяйственных животных без клейма и ветеринарного свидетельства;

 сельскохозяйственную птицу и яйца без ветеринарного свидетельства, а также из неблагополучных по сальмонеллезу хозяйств;

 консервы с нарушением герметичности, бомбажем;

 овощи и плоды с признаками гнили;

 грибы соленые, маринованные, сушеные без наличия качественного удостоверения. Скоропортящиеся продукты должны перевозиться в охлажденных или изотермических транспортных средствах - рефрижераторах, которые должны иметь санитарный паспорт, выданный органом ГСЭН, паспорт подлежит обязательному обновлению 1 раз в год. В нем указывают номер автомобиля, фамилию, имя и отчество ответственного за санитарное состояние транспортного средства.

К транспортируемым полуфабрикатам должен прилагаться сертификат или накладная от предприятия-изготовителя с указанием числа и часа приготовления, предельных сроков их реализации, времени отправки, температурного режима хранения, а также фамилий лиц, ответственных за качество продукции. В ящики с котлетами, поступающими с мясоперерабатывающих предприятий, вкладывают качественные удостоверения, в которых указаны наименования предприятия, продукции, дата и час изготовления, а также номер упаковщика.

Полуфабрикаты, готовые блюда и другие изделия, вырабатываемые организациями для реализации через торговую сеть, изготавливаются по технологическим инструкциям, нормативной и технической документации, согласованной с органами и учреждениями госсанэпидслужбы в установленном порядке.

Продукция, реализуемая вне организации через торговую сеть, должна иметь санитарно-эпидемиологическое заключение органов и учреждений госсанэпидслужбы.

Приемка товаров на предприятии питания является важной составной частью технологического процесса. Продукты получают по количеству и по качеству. Приемку проводят в два этапа.

Первый этап - предварительный. Приемка продуктов по количеству производится по:

- товарно-транспортным накладным, к которым прилагаются расходные накладные;

- счетам-фактурам, к которым прилагаются товарные накладные путем пересчета тарных мест, взвешивания (если товар поступил в исправной таре, кроме проверки веса брутто предприятие имеет право потребовать вскрытия тары и проверки веса нетто).

Второй этап - окончательная приемка. Вес нетто и количество товарных единиц проверяют одновременно со вскрытием тары.

При обнаружении недостачи составляется односторонний акт о выявленной недостаче, этот товар хранится отдельно, обеспечивается его сохранность и вызывается поставщик. После окончательной приемки составляется акт в 3 экземплярах.

Одновременно с приемкой товаров по количеству товар принимается также и по качеству. К транспортным документам прикладываются сертификаты или удостоверения качества, а также ветеринарно-санитарные свидетельства и декларации о соответствии.

Приемка товаров по качеству производится органолептически (по виду, цвету, запаху, вкусу). При этом проверяют соответствие стандартам, ТУ.

Результаты исследованных продуктов должны заноситься в специальный журнал по учету поступившего сырья и его бракеража (экспертизы качества). Случаи поступления недоброкачественного сырья необходимо отражать в журнале, который ведет материально-ответственное лицо, принимающее продукты питания.

Предприятия общественного питания, реализующие алкогольные, табачные изделия, обязаны иметь лицензию на этот вид деятельности. Особенностью систем предприятий общественного питания является и нормативно-технологическая документация:

- сборники рецептур блюд и кулинарных изделий;

- технико-технологические карты (ТТК);

- отраслевые стандарты (ОСТ);

- стандарты предприятий (СТП);

- технологические условия (ТУ) и технологические инструкции (ТИ) на продукцию.

В сборниках рецептур блюд и кулинарных изделиях содержатся обязательные ингредиенты для изготовления блюд и кулинарной продукции, нормы их закладки и масса готовой продукции на выходе.

В настоящее время на предприятиях общественного питания применяются сборники рецептур, блюд и кулинарных изделий 1981 -1983 гг., 1994 г., 1996 г.; сборник рецептур блюд и кулинарных изделий кухонь народов России, 1992 г. В диетических столовых и отделениях применяется сборник рецептур блюд и диетического питания для предприятий общественного питания.

На новые и фирменные блюда и кулинарные изделия разрабатываются технико-технологические карты (ТТК), которые вырабатывают и реализуют на данном предприятии общественного питания. Срок действия ТТК определяет предприятие.

Технологические условия (ТУ) разрабатываются научно-исследовательским институтом общественного питания, который является базовой организацией по стандартизации продукции общественного питания.

Технологические инструкции (ТИ) вводятся одновременно со стандартами. Они являются основными технологическими документами, определяющими: ассортимент вырабатываемых полуфабрикатов; требования к качеству и нормы расходов сырья; порядок проведения технологических процессов; требования к маркировке и упаковке; условия и сроки хранения и транспортировки.

На предприятиях общественного питания имеются санитарно-гигиенические требования: к тепловой обработке продуктов, мероприятия по борьбе с насекомыми, к инвентарю, оборудованию, посуде и таре, к транспортировке, приему и хранению пищевых продуктов, к технологии производства продуктов общественного питания, к раздаче и реализации готовых изделий.

В соответствии с постановлениями Минздрава РФ работники предприятий общественного питания, связанные с изготовлением и реализацией продукции, обязаны иметь медицинские книжки, которые выдаются при проведение медицинских осмотров работников общественного питания, указанные в статье 34 Закона "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.99 г. и СанПиН 42-123-5777-91 "Санитарные правила для предприятий общественного питания".

Специфическим документом предприятия общественного питания является его меню, то есть перечень закусок, блюд, напитков (с указанием цены и выхода), имеющихся в продаже в течение всего времени работы. Все блюда в меню перечисляются в последовательности, соответствующей порядку приема пиши. Порядок перечисления блюд должен соответствовать установленному для каждого предприятия ассортиментному минимуму - определенному количеству блюд и напитков, которые ежедневно должны быть в реализации.

Изучение документирования деятельности предприятий общественного питания показало, что функционирующие здесь системы документации должны соответствовать требованиям нормативно-правового регулирования и иметь свои особенности, которые продиктованы спецификой деятельности данных предприятий.

## 2.2 Характеристика и классификация услуг

В соответствии с Общероссийским классификатором экономической деятельности, продукции и услуг (ОКДП) деятельность предприятий общественного питания определяется как оказание услуг населению. Работа предприятий общественного питания складывается из двух основных направлений. Первым является производственная деятельность, направленная на выработку продукции. И трое направление - организация потребления этой продукции, м рамках которого осуществляется потребление продукции на данном предприятии или реализация продукции другим предприятием общественного питания либо через систему розничной торговли. Деятельность значительного числа предприятий общественного питания включает организацию досуга населения.

### 2.2.1 Услуги предприятий общественного питания

Услуга общественного питания рассматривается как результат деятельности предприятий и граждан-предпринимателей по удовлетворению потребностей потребителя в питании и проведении досуга. Процесс обслуживания (в общественном питании) - это совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг при реализации кулинар­ной продукции и организации досуга.

Услуги, предоставляемые потребителям в предприятиях общественного питания различных типов и классов, а также граждана­ми-предпринимателями подразделяются на следующие:

* услуги питания;
* услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитере изделий;
* услуги по организации потребления и обслуживания;
* услуги по реализации кулинарной продукции;
* услуги по организации досуга;
* информационно-консультативные.

Услуги питанияпредставляют собой услуги по изготовлению кулинарной продукции и созданию условий для ее реализации и потребления в соответствии с типом и классом предприятия. Они подразделяются на услуги питания ресторана, услуги питания бара, услуги питания кафе, услуги питания столовой, услуги питания закусочной.

Услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий:

* изготовление кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей, в том числе в сложном исполнении и с дополнительным оформлением на предприятиях общественного питания;
* изготовление блюд из сырья заказчика на предприятии;
* услуги повара, кондитера по изготовлению блюд, кулинарных и кондитерских изделий на дому.

Услуги по организации потребления продукции и обслуживания:

* организация и обслуживание торжеств, семейных обедов и ри­туальных мероприятий;
* организация питания и обслуживание участников конферен­ций, семинаров, совещаний, культурно-массовых мероприятий в зонах отдыха и т.д.;
* услуги официанта (бармена) по обслуживанию на дому;
* доставка кулинарной продукции и кондитерских изделий, а также обслуживание потребителей на рабочих местах и на дому;
* доставка кулинарной продукции и кондитерских изделий по за­казам и обслуживание потребителей в пути следования пассажир­ского транспорта (в том числе в купе, каюте, салоне самолета);
* доставка кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживание в номерах гостиниц;
* бронирование мест в зале предприятия общественного пита­ния;
* продажа талонов и абонементов на обслуживание с комплекто­ванными рационами;
* организация рационального комплексного питания.

Услуги по реализации кулинарной продукции

* реализация кулинарной продукции и кондитерских изделий че­рез магазины и отделы кулинарии;
* реализация кулинарной продукции вне предприятия;
* отпуск обедов на дом;
* комплектация наборов кулинарной продукции в дорогу, в том числе туристам для самостоятельного приготовления кулинарной продукции (разносная и мелкорозничная сеть).

Услуги по организации досуга:

* организация музыкального обслуживания;
* организация проведения концертов, программ варьете и ви­деопрограмм;
* предоставление газет, журналов, настольных игр, игровых ав­томатов, бильярда.

Информационно-консультативные услуги:

* консультации специалистов по изготовлению, оформлению

# 3. Роль торговых отделов администрации города в развитии общественного питания

* Основной целью торговых отделов администрации города является разработка и обоснование субординированной системы мероприятий, обеспечивающей сбалансированное развитие всех звеньев сферы торговли и общественного питания на территории города, нацеленной на создание полноценной социально-ориентированной рыночной среды, наиболее полное удовлетворение спроса населения на потребительские товары, услуги торговли и общественного питания в широком ассортименте, по доступным ценам и в пределах территориальной доступности, при гарантированном качестве и безопасности.
* В качестве задач развития сферы торговли и общественного питания на территории города можно выделить следующие:
* создание условий и предпосылок для развития рыночных отношений, обеспечения здоровой конкуренции и рыночного разнообразия субъектов торговой деятельности путем формирования необходимой инфраструктурной базы;
* формирование целостной системы регулирования деятельности торговли и общественного питания на территории города, включая совершенствование нормативно-правовой базы, формирование городских стандартов по отдельным видам деятельности, обеспечивающих качество и безопасность потребительских товаров и услуг, развитие форм и методов координации и контроля, а также механизмов саморегулирования потребительского рынка;
* обеспечение сбалансированного развития оптовой и розничной торговли, разных звеньев общественного питания на территории города, упорядочение мелкорозничной торговли и ликвидация несанкционированной торговли;
* формирование оптимального размещения сети предприятий торговли и общественного питания, обеспечивающего территориальную доступность товаров и услуг во всех районах города;
* обеспечение совершенствования каналов товародвижения, внедрения сетевых принципов организации торговли и логистики, создания современных распределительных центров сетевых компаний, повышения концентрации торговли на основе ускоренного развития крупных современных торговых объектов;
* формирование социально-ориентированной системы торгового обслуживания, ориентированной на малообеспеченные категории граждан, развитие и расширение сети предприятий, обеспечивающих питанием рабочих, служащих, студентов, школьников, учащихся, детей в дошкольных учреждениях и пациентов лечебных учреждений;
* обеспечение развития инфраструктуры рынка потребительских товаров и услуг города включая рекламно-выставочную деятельность, информационное обеспечение потребителей, формирование системы мониторинга развития торговли и общественного питания, совершенствование механизмов и инструментов инвестиционной и инновационной деятельности.