**Завдання з методичними рекомендаціями для самостійної роботи №5**

**Організація обслуговування відвідувачів у барі**

*2 години*

**Мета:** Розкрити сутність підготовки бару до обслуговування відвідувачів.

**Зміст самостійної роботи**

1.Правила і способи збирання використаного посуду.

2.Правила миття посуду, інвентарю, інструментів; утримання на зберіганні.

3.Книга відгуків і пропозицій; зміст, правила ведення та зберігання

***Література***

1. *Національний* стандарт України. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. ДСТУ № 4281. - К.: Держстандарт України, 2004.
2. *Збірник* нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу. - Харків: ПКФ “Фавор ЛТД”, 2003.
3. *Богушева В.И* Барьі и рестораньї. Искусство обслу- живания. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2000.
4. *Малюк Л.П., Кононенко Т.П., Полстяна Н.В.* Організація роботи бармена. Навч. посіб. - Харків, 2007.
5. *Мостова Л.М., Новикова О.В.* Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. - К.: Ліра-К, 2010.
6. *Ростовський В.С., Шамаян С.М.* Барна справа. Підруч. - К.: Центр учбової літератури, 2008.
7. *Сало Я.М.* Організація роботи барів. Довідник бармена. - Львів: ТзОВ ВФ “Афіша”, 2010.

*МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ*

**1.Правила і способи збирання використаного посуду**

У процесі обслуговування офіціант повинен швидко підготовити стіл до подачі чергової страви, збираючи використаний посуд і набори та замінюючи їх чистими.

При прибиранні тарілок із залишками їжі він підходить до першого гостя справа, бере правою рукою тарілку з наборами і перекладає її в ліву руку, притримуючи великим і вказівним пальцями. Далі підходить з правого боку до наступного гостя і ставить її на пальці лівої руки - середній, безіменний і мізинець. Набори з першої і другої тарілок та залишки їжі він складає на нижній тарілці. При обслуговуванні групи гостей один офіціант у такий спосіб може зібрати до десяти тарілок.

Інший варіант прибирання полягає в тому, що офіціант дві перші тарілки забирає зазначеним способом, а третю і наступні ставить на передпліччя лівої руки, при цьому він перекладає виделкою (ножем) залишки страви на другу (нижню) тарілку і кладе набори на першу.

Для збирання залишків їжі можна також використовувати спеціальну тарілку, яку офіціант тримає між вказівним і середнім пальцями.



**Прибирання використаного посуду**: ***а***- способом "у три тарілки"; ***б***- способом "у дві тарілки"

Використані тарілки офіціант відносить на підсобний стіл і відразу приносить чисті. При обслуговуванні групи гостей двома офіціантами один з них збирає використаний посуд і столові набори, а інший ставить на стіл чисті. Для цього на підсобний стіл заздалегідь ставлять гірку тарілок у необхідній кількості. На верхню тарілку кладуть полотняну серветку, згорнуту вчетверо, на неї ножі і виделки, так само, як при сервіровці столів.

Посуд зі скла ставлять на піднос, застелений серветками, і носять на лівій руці.

Заміну скатертини в присутності гостя роблять, не оголюючи поверхню столу.



**Заміна скатертини в присутності відвідувача**

**Питання для самоконтролю**

1.Для чого потрібно вміти змінювати використаний посуд та набори?

2. Які є способи прибирання використаного посуду?

 **2.Правила миття посуду, інвентарю, інструментів; утримання на зберіганні.**

Дотримання в підприємствах громадського харчування санітарних правил при обробці посуду, обладнання та інвентарю має важливе санітарно-гігієнічне значення для забезпечення повноти виконання санітарного режиму та санітарно-епідемічної бездоганності випускання страв і кулінарних виробів.
Миття посуду, обладнання, інвентарю в підприємствах громадського харчування проводиться з додаванням спеціальних миючих засобів. У цьому ж переліку вказано посилання на нормативно-технічну документацію, спосіб приготування і порядок застосування миючих засобів.
Для механізованого миття посуду застосовують посудомийні машини різних марок і продуктивності періодичної і безперервної дії. У машинах безперервної дії (наприклад ММУ-2000, продуктивність 2000 тарілок на годину) ванни розділені на чотири зони технологічної обробки посуду. У першій зоні відбувається струменевий очищення від залишків їжі, у другій - миття миючим засобом при температурі не нижче 45 ° С Третя зона призначена для первинного ополіскування водою, нагрітою до температури не нижче 50 ° С. У четвертій зоні посуд обполіскують проточною водою температурою 94-96 ° С.
Для миття ручним способом підприємство повинно бути забезпечено: для столового посуду - трисекційними ваннами, для скляного посуду і столових приладів - двосекційними ваннами.
На вузькоспеціалізованих підприємствах громадського харчування з обмеженим асортиментом, в буфетах допускається миття всієї посуду в двосекційній ванні.
Миття столового посуду ручним способом роблять у наступному порядку:
- видалення залишків їжі щіткою або дерев'яною лопаткою в спеціальні бачки для відходів;
- миття у воді з температурою не нижче 40 ° С з додаванням миючих засобів;
- миття у воді з температурою не нижче 40 ° С з додаванням миючих засобів у кількості (концентрації), в два рази менше, ніж у першій секції ванни;
- ополіскування посуду, вміщеній в металеві сітки з ручками, гарячою проточною водою з температурою не нижче 65 ° С або за допомогою гнучкого шланга з душовою насадкою;
- просушування посуду на решітчастих полицях, стелажах.
Миття скляного посуду і столових приладів виробляють в двосекційною ванні при наступному режимі:
- мити водою з температурою не нижче 40 ° С з додаванням миючих засобів;
- ополіскування проточною водою з температурою не нижче 65 ° С.
Вимиті столові прибори ошпарюють окропом з наступним просушуванням на повітрі.
В ресторанах, кафе, барах дозволяється додатково протирати скляний посуд і прилади чистими рушниками.
Наприкінці робочого дня проводиться дезінфекція всієї столового посуду і приладів 0,2%-ним розчином хлорного вапна або 0,2%-ним розчином хлораміну, або 0,1%-ним розчином гіпохлориду кальцію при температурі не нижче 50 ° С протягом 10 хв.
Миючі засоби, що використовуються для санітарної обробки посуду, обладнання, інвентарю рекомендується підбирати з урахуванням особливостей їх забруднення. При сильному забрудненні жирами переважно використовувати міцні лужні розчини.
Слабкі кислотні миючі засоби добре видаляють білкові та вуглеводні забруднення.
Обладнання та інвентар миють відразу ж після використання. Спочатку машини розбирають і видаляють залишки їжі. Після цього їх миють у теплій воді з додаванням миючих засобів і багаторазово обполіскують.
Перед використанням обладнання обдають окропом незалежно від часу миття.
Санітарна обробка технологічного обладнання повинна бути виконана у відповідності з керівництвом по експлуатації кожного виду обладнання.
Виробничий інвентар і інструменти після промивки з додаванням миючих засобів і ополіскування слід ошпарити окропом.

Правильна організація зберігання посуду має велике значення для продовження терміну користування та зменшення втрат від биття. Весь скляний посуд доцільно зберігати в пластмасових контейнерах розміром 400x600x180 мм. Вони також зручні для зберігання всього порцелянового посуду, крім тарілок та тарелів. Можливість штабелювання контейнерів дозволяє при невеликій площі сервізної мати в роботі весь необхідний асортимент посуду та приладдя.

**Питання для самоконтролю**

1.Як відбувається миття кухонного посуду?

2. Як відбувається миття інвентарю та інструментів?

3.Зберігання чистого посуду? **3.Книга відгуків і пропозицій; зміст, правила ведення та зберігання**

 Усі об'єкти роздрібної торгівлі та громадського харчування зобов'язані вести Книгу відгуків і пропозицій, до якої споживачі записують відгуки, пропозиції та
зауваження.Книга відгуків і пропозицій знаходиться у торговельному залі бару на видному і доступному для споживачів місці. Книга відгуків і пропозицій виставляється на видному місці та подається за першою вимогою. Споживач, який бажає внести запис в Книгу відгуків і пропозицій, повинні бути створені для цього необхідні умови (дано ручку або олівець, стіл, стілець). Забороняється вимагати від заявника пред'явлення будь-яких документів, що засвідчують особу, або пояснення причин, які викликали необхідність написання скарги, пропозиції, зауваження. Працівник бару вчинки якого викликали скаргу, повинен повідомити про це керівника та дати на його вимогу письмове пояснення по змісту скарги. Керівництво зобов'язане в тижневий термін розглянути зроблений в Книзі відгуків і пропозицій запис, ретельно розібратися в суті справи, вжити необхідних заходів для усунення зазначених недоліків і порушень в роботі або здійснення прийнятих пропозицій. Для відома особи, яка написала скаргу, та контролюючих осіб керівник (його заступник) робить у Книзі відгуків і пропозицій на зворотному боці заяви відмітку про заходи, яких вжито, та в тижневий термін надсилає письмову відповідь заявнику на зазначену ним адресу за вимогою. Записи споживачів та інших громадян в Книзі відгуків і пропозицій з метою виправлення дій працівників об'єкта на якого надійшла скарга, підлягають перевірці.

  У випадках, коли для вжиття заходів по усуненню зазначених споживачем недоліків або здійснення його пропозицій необхідно більше семи днів, встановлюється необхідний термін (але не більше 15 днів), про що робиться в Книзі відповідна відмітка. Книга відгуків і пропозицій є документом суворої звітності.

 Не заповнена повністю протягом року Книга відгуків і
пропозицій продовжується на наступний рік, організація що її видала, робить відповідний запис в Книзі. Після заповнення всієї Книги вона разом з коротким звітом
про характер скарг та вжиті заходи передається організації, яка видала Книгу. Про прийняття Книги робиться відмітка у журналі, зазначеному в пункті. Прийнята Книга зберігається протягом п'яти років, після чого вона знищується, про що складається акт. Відповідальність за наявність, збереження і встановленого порядку ведення Книги відгуків і пропозицій в закладах ресторанного господарства несе завідуючий (директор).
 **Питання для самоконтролю**

1.Що таке книга відгуків і пропозицій?

2.Вимоги які ставляться до зберігання та ведення книги відгуків і пропозицій?