

Лекція

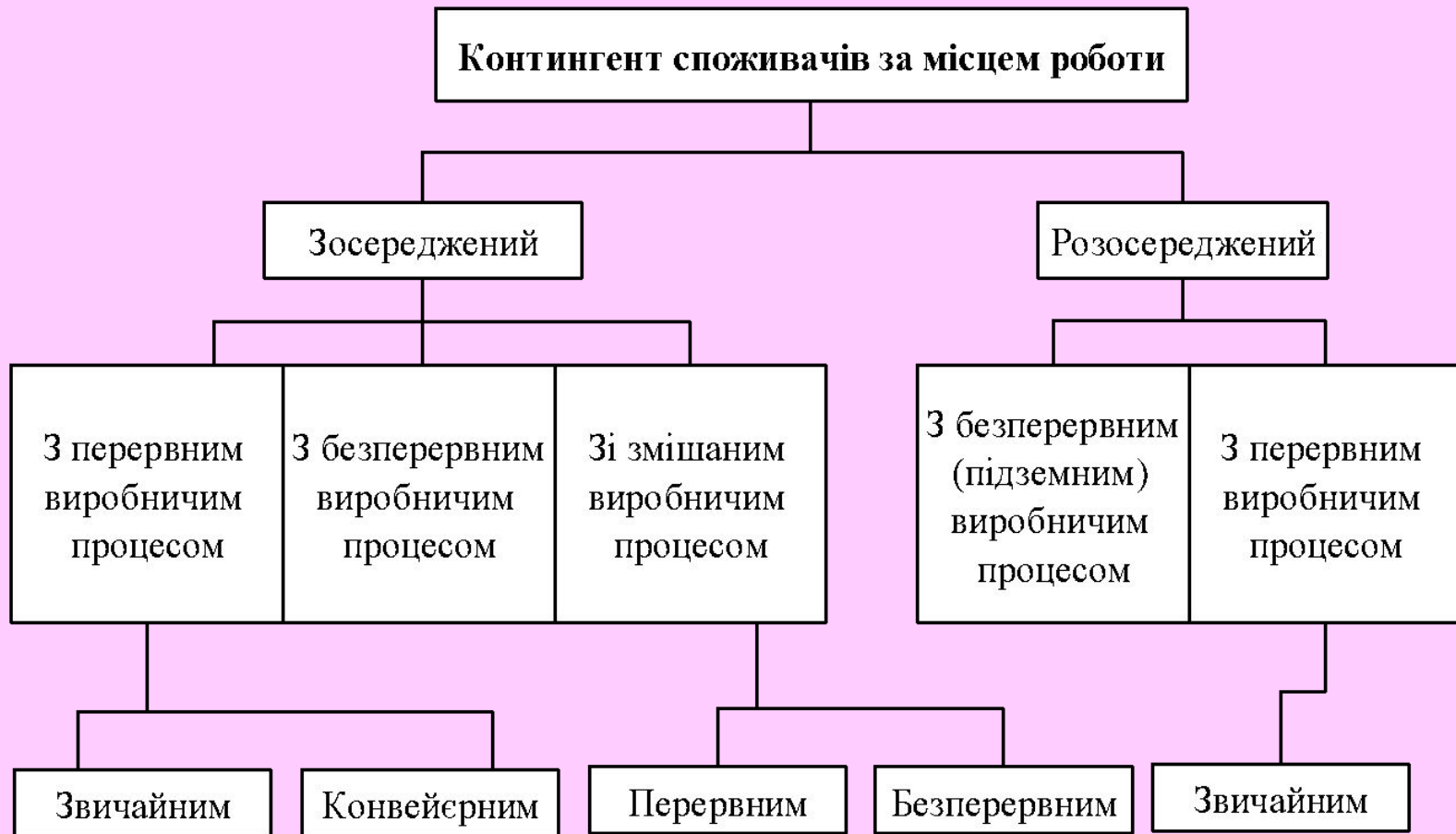
Організація обслуговування за місцем роботи

План лекції

1. Загальні вимоги до організації харчування робітників і службовців
2. Організація обслуговування зосереджених контингентів
3. Організація обслуговування розосереджених контингентів
4. Організація дієтичного харчування

Міні–лексикон: зосереджені контингенти споживачів, розосереджені контингенти споживачів, перервний звичайний виробничий процес, перервний конвеєрний виробничий процес, безупинні (безперервні) виробничі процеси, індивідуальна, групова і комбінована схема підземного харчування, пересувні заклади харчування, стаціонарні заклади харчування, контейнерні і збірно-розбірні заклади ресторанного господарства, дієтичне харчування, дієта, лікувально-профілактичні продукти, абонементи, дієтична їдальня.

Класифікація контингентів споживачів за місцем роботи у закладах ресторанного господарства



- Чисельність працюючих у розосереджених колективах не перевищує 100 чоловік. Характерними рисами організації їх виробничого процесу є рухливість робочих місць, їх мала концентрація на виробничих ділянках, значна віддаленість місць роботи від населених пунктів, а отже, і стаціонарних підприємств ресторанного господарства, тимчасовий характер виробництва.
- Характерна риса зосереджених колективів – значна концентрація робочих місць, розташованих у стаціонарних підприємствах.

- В умовах звичайних виробництв установлюється єдина у межах цеху (ділянки) регламентована перерва тривалістю 30–45 хвилин.
- Вона східчаста у межах цехів усього промислового підприємства, завдяки чому створюється рівномірний інтенсивний потік споживачів у залі в період обіду, сніданку, вечері.
- Чекання початку обслуговування для кожного споживача не перевищуватиме 5 хвилин.
- На підприємствах із конвеєрним виробництвом, де праця робітників тісно взаємопов'язана, доцільна єдина обідня перерва для всієї зміни.

- Безупинні виробничі процеси займають значну питому вагу в металургійній, скляній і фарфоро-фаянсовій, хімічній і гумово-азбестовій, харчовій, целюлозно-паперовій промисловості.
- Робітники, зайняті на безупинних технологічних процесах, не мають регламентованих обідніх перерв і використовують для них час технологічних перерв.

- Розосереджений контингент також складають колективи по прокладці газо- і нафтопроводів, залізничних колій, будівництву будинків і споруд, різних видів доріг, високовольтних ліній електропередач, зрошувальних і водяних каналів; здійснюючі меліоративні роботи; заготівлю лісу; геологорозвідку; видобуток нафти, газу й інші роботи.
- Особливості виробничого процесу: рухливість робочих місць, мала концентрація робітників на виробничих ділянках, значна відстань місць роботи від населених пунктів, тимчасовий характер виробництва.
- Перерва в окремих бригадах встановлюється одночасно. Його тривалість від 30 хвилин до 1 години.

Організація ресторанного господарства на промислових, транспортних й інших підприємствах здійснюється:

- їдальні місткістю 50, 100, 150, 200, 300, 400, 500 місць,
- закусочні (пельменні, млинцеві, сосискові тощо),
- кафе,
- буфети
- магазини кулінарії, що реалізують різні кулінарні і кондитерські вироби, напівфабрикати і деякі супутні продовольчі товари.

- У підприємствах із чисельністю працівників від 1 до 10 тис. чоловік (але не менше 250 чоловік у максимальну зміну) необхідно створювати їдальні, призначені для обслуговування робочих декількох цехів, а також буфети, кімнати для приймання їжі при окремих цехах.
- Якщо в найбільш численній зміні стаціонарного промислового об'єкта трудиться менше 30 чоловік, то передбачаються кімнати для приймання їжі, що повинні бути обладнані кип'ятильниками, холодильниками, електричними плитками, обідніми столами, столами для збору використаного посуду й умивальником для миття рук.

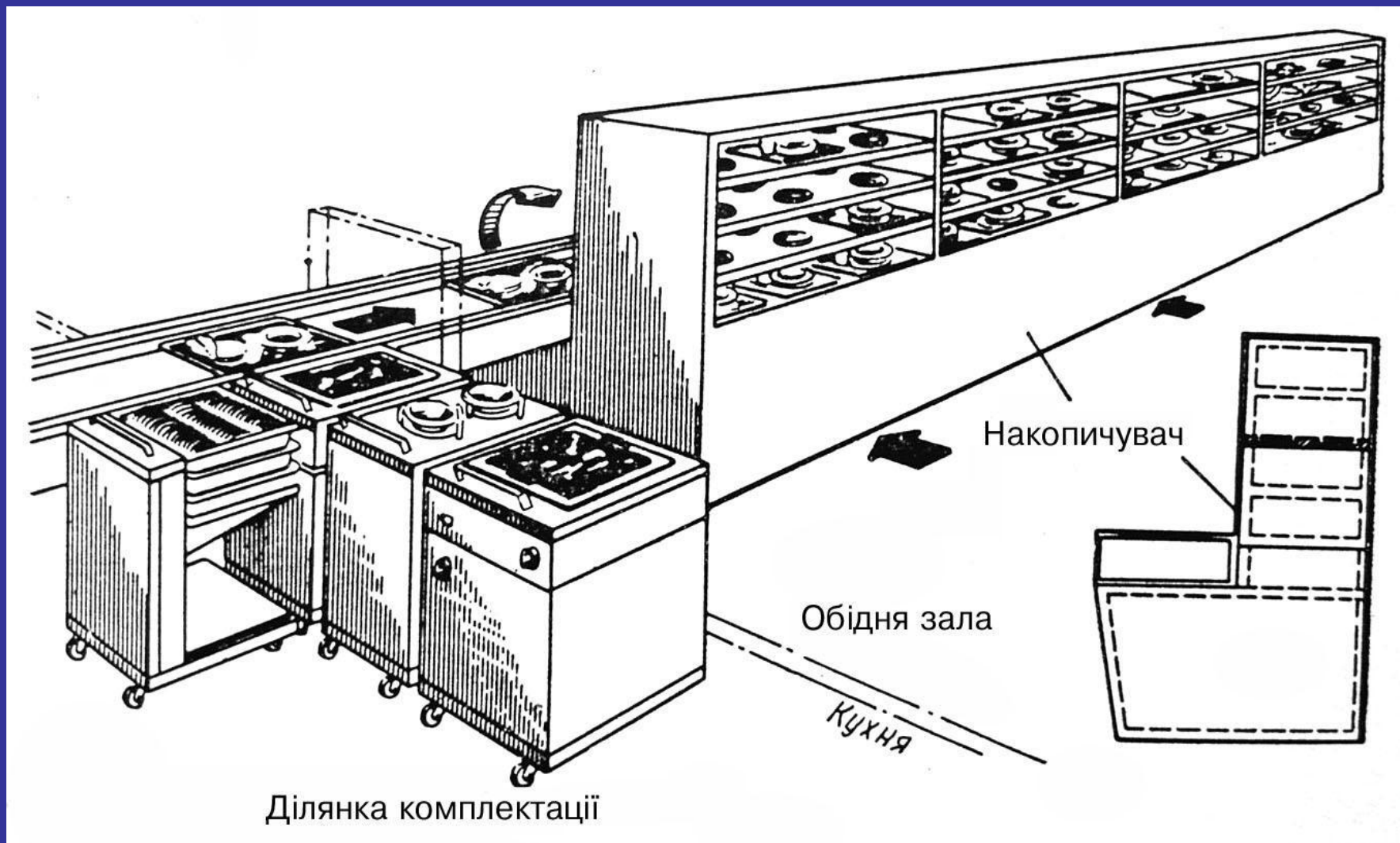
- Розосереджені колективи робітники нечисленних бригад, що знаходяться в польових умовах і в ряді випадків численні бригади, що знаходяться в польових умовах, за місцем перебування котрих немає тимчасових або стаціонарних закладів ресторанного господарства, обслуговуються на робочих місцях.
- При тривалості роботи розосереджених колективів до одного року передбачається використання пересувних їдалень-роздавальних і буфетів, обладнаних на автомобілях високої прохідності для подолання значних відстаней у польових умовах.

- Робітники та службовці невеликих підприємств (торгівлі, побутового обслуговування й ін.) із кількістю працюючих до 50 чоловік користуються послугами загальноміських їдалень, кафе, розташованих поблизу або ці підприємства надають кейтерингові послуги.
- Послугами загальноміських закладів ресторанного господарства користуються також робітники та службовці, які через особливості своєї роботи не мають постійних робочих місць (листоноші, страхові агенти, водії міського транспорту та ін.).
- Робітники та службовці ресторанного господарства, охорони здоров'я, загальноосвітніх шкіл, вищих і середніх навчальних закладів, дитячих садочків, будинків відпочинку та інші харчуються в закладах ресторанного господарства, призначених для основних контингентів споживачів за місцем навчання, відпочинку тощо.

- На більшості виробничих підприємств встановлена одна обідня перерва тривалістю від 30 хвилин до 1 години.
- При п'яти-, шестиденному робочому тижні, як показують дослідження, доцільні дві перерви (у рамках загального ліміту обідньої перерви).
- Найбільш оптимальною вважається наступна структура робочого часу: при шестигодинному робочому дні повинна бути одна перерва через 3 години після початку роботи зміни на 40–45 хвилин, при семигодинному робочому дні – дві перерви: перша на 10 хвилин через дві години після початку роботи, друга – на 30 хвилин через 4 години 10 хвилин після початку роботи.
- При тривалості робочого дня 8 годин 12 хвилин слід також давати дві перерви: перша – 13 хвилин через 2 годин 47 хвилин після початку роботи, друга – на 30 хвилин через 5 годин після початку роботи.

Організація обслуговування зосереджених контингентів

- У підприємствах ресторанного господарства для робітників та службовців в основному застосовується **метод самообслуговування** (може бути з розрахунком за абонементом).
- Впровадження **скомплектованих раціонів харчування** дозволяє вирішити проблему механізації відпускання готової продукції в їдальнях заводів і фабрик з урахуванням характеру виробничого процесу.
- Продуктивність **механізованих ліній безупинної дії** коливається від **300 і більше обідів за 1 годину**.
- Для відпуску **скомплектованих обідів** (сніданків, вечерь) **циклічним потокам** використовують **роздавальні лінії періодичної дії з накопичувачами раціонів харчування**.



Механізована роздавальна лінія з накопичувачем

- На промислових підприємствах із перервним виробничим процесом підприємства ресторанного господарства обслуговують робітників у вечірню зміну протягом 1,5 годин, у нічну – 1 години.
- На виробництвах із безперервним технологічним процесом слід збільшити час обідньої перерви підприємств ресторанного господарства у вечірню зміну до 2 годин, а в нічну – до 1,5 годин.

- У період сніданку і перед нічною зміною на невеликих промислових підприємствах повинен працювати буфет, в асортименті якого обов'язково повинні бути гарячі страви і напої, а перед початком вечірньої зміни – їдальні, що реалізують повний обідній раціон.
- Для робітників та службовців вечірніх і нічних змін рекомендуються скомплектовані раціони харчування.
- При наявності нечисленних цехів (до 30 робітників) і їх віддаленості від підприємств ресторанного господарства більш, ніж на 300 м слід організувати доставку їжі з базової їдальні на робочі місця в термоконтейнерах, термотацях або індивідуальних термосах.
- Для обслуговування працівників вечірніх і нічних змін можуть бути використані автомати по реалізації перших, других страв, молока, соків, гарячих напоїв і ін. Це раціонально організувати для харчування робочих безупинних виробництв, цехи яких віддалені на значну відстань (500–600 м) від місць приймання їжі.

Організація обслуговування розосереджених контингентів

- Обслуговування робітників вугільної промисловості відбувається в їдальнях, буфетах, кафетеріях, також здійснюється доставка їжі до робочих місць.
- У їдальні передбачені: основний зал, спеціальний зал для робітників, що приходять в спецодязі. Його місткість складає близько 20% місць від загальної їх кількості в їдальні.
- У великих їдальнях передбачений також зал дієтичного харчування, де можна брати харчування із собою в шахту
- Місткість кафетерію визначається чисельністю працюючих на шахті з розрахунку 50 чоловік на 1 місце.

- При *індивідуальній* схемі харчування робітники вугільних ділянок для гарячого харчування використовують індивідуальні термоси.
- При *груповій* схемі їжа в термоконтейнерах (10–40 л) подається в підземну їдальню-роздавальню, що знаходиться біля стовбура або безпосередньо біля ділянки виробітки в спеціальних приміщеннях – нішах.
- При *комбінованій* схемі підземного харчування, яка застосовується на великих шахтах, робітники вугільних ділянок, що розташовані далеко від стовбура, користуються індивідуальними термосами, а для робітників біля стовбурного двору організовано підземну їдальню-роздавальню (на 30 – 40 місць).
- У їдальні застосовується *самообслуговування* з наступним розрахунком (головним чином у кредит).
- При гуртожитках їдальні і буфети функціонують *цілодобово*.

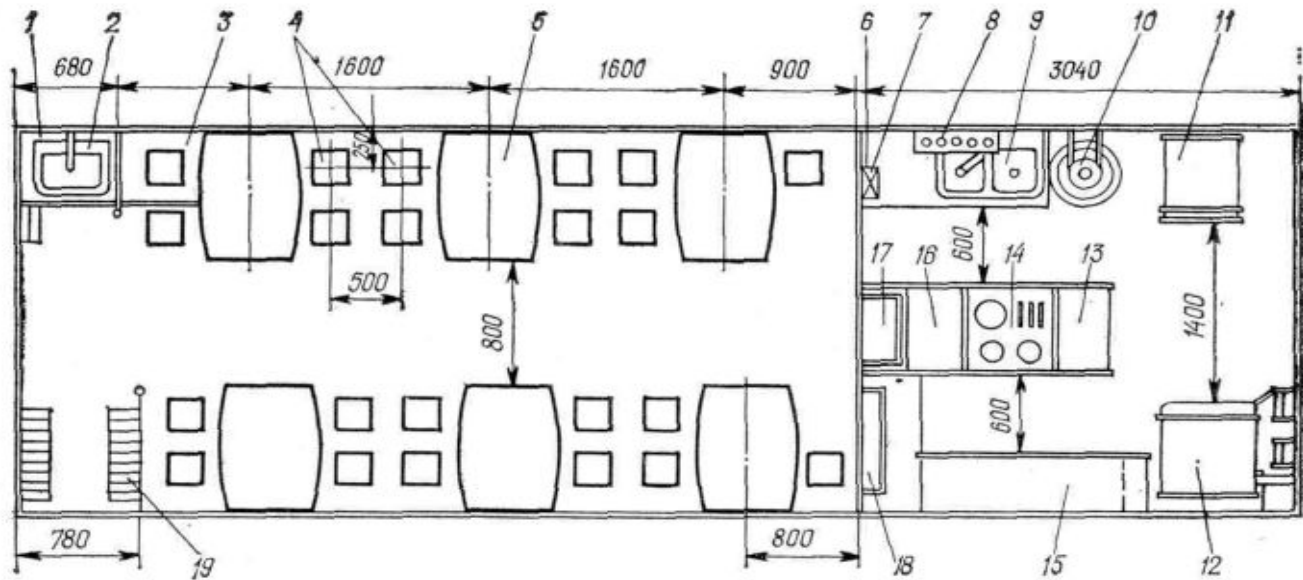
Обслуговування робітників на будівництві.

- Колективи будівництв працюють в основному в дві зміни з максимальною чисельністю зміни 70–75% від усіх зайнятих на будівництві.
- У період підготування будівельних майданчиків нових промислових, сільськогосподарських і житлових об'єктів їжу працівникам доставляють автотранспортом у термосах або контейнерах.
- Для обслуговування будівельників широко використовують мобільні заклади ресторанного господарства: пересувні, контейнерні і збірно-розбірні.
- Пересувні підприємства залежно від способу транспортування бувають із жорстко закріпленою ходовою частиною (причепа, напівпричепа) або вмонтованими в різні засоби транспорту (автомобільний, залізничний, водяний).

- При тривалості будівельних робіт понад 1 року створюють тимчасові їдальні; їдальню контейнерного типу на 40 місць, збірно-розбірні їдальні на 50, 100, 150 місць; збірну-розбірну їдальню на 50 місць із магазином змішаної торгівлі на 2 робочі місця та ін.

Обслуговування робітників залізничного транспорту.

- зосереджені та розосереджені контингенти
- робітників обслуговує розгалужена мережа їдалень і буфетів, а також передбачена доставка їжі до робочих місць
- при чисельності працюючих 150 чоловік і більше організовують їдальні; від 50 до 150 чоловік доцільні закусочні, менше 50 чоловік – буфети з розрахунку 1 місце на 4 працюючих.



Пересувна їдальня:

1 – дзеркало; 2 – раковина; 3 – бак; 4 – стілець; 5 – стіл; 6 – ящик для приладів; 7 – аптечка; 8 – виробничий стіл; 9 – ванна для миття посуду; 10 – кип'ятильник; 11 – шафа для одягу обслуговуючого персоналу; 12 – холодильна шафа; 13 – марміт для підігріву других страв; 14 – плита електрична; 15 – виробничий стіл; 16 – стіл для роздавання їжі; 17 – роздавальне вікно; 18 – вітрина; 19 – гардероб

Харчування на промислових підприємствах

- організація стаціонарних ланч-холів повного циклу, що дозволяє обслуговувати велику кількість працівників;
- доставка обідів на безперервне виробництво та у віддалені цехи;
- розробка спеціального калорійного меню спільно з фахівцями з гігієни харчування;
- видача спецжирів (молока), соків для працівників шкідливих виробництв;
- організація цілодобового харчування, харчування у вихідні і свята для безперервного виробництва;
- спеціальне навчання персоналу навичкам швидкого обслуговування

Харчування у великих компаніях

- створення стаціонарних ланч-холів повного циклу;
- доставка обідів і організація доготовочного процесу;
- робота буфету;
- організація VIP-залу для керівництва;
- комплексний обід з трьох страв і десерту;
- сніданки і вечері в ланч-холі

У ланч-холах організують:

- салат-бар, суші-бар
- паста станцію, млинцеву станцію;
- піцерію;
- буфет, кулінарію, coffee rooms;
- продаж сендвічів,
- чайно-кавовий стіл; кофе-брейк
- продаж свіжовижатих соків, морозива

Додаткові послуги

- обслуговування у coffee rooms;
- установка і обслуговування вендингових автоматів;
- обслуговування кулерів з гарячою і холодною водою;
- організація кофе-брейків на переговорах;
- обслуговування протокольних заходів

Харчування в бізнес-центрах

- організація ланч-холів повного або доготовочного циклу залежно від наявних площ;
- різноманітне меню і нові страви щодня;
- повноцінний обід з трьох страв та десерту;
- сніданки і вечері в ланч-холі;
- салат-бар;
- чайний і кавовий столи;
- станції піци;
- млинцева станція

Додаткові послуги: обслуговування переговорів і кофе-брейк, установка і обслуговування ведингових автоматів; організація протокольних заходів; установка і обслуговування кулерів з холодною та гарячою водою

VIP- ресторан для керівництва

- організація VIP-залу
- організація виробництва; набір персоналу: шеф-кухарі, кухарі, офіціанти;
- розробка меню: спеціальні меню *a la carte*, програми дієтичного харчування; проведення тематичних заходів.

Додаткові послуги: організація сніданків і вечерь, обслуговування переговорів, проведення протокольних заходів: бенкетів, фуршетів, кофе-брейків; кулінарія або стіл замовлень; консультації по елітних винах, коньяках, віскі та ін.

Організація дієтичного харчування

- Дієтичне харчування працюючих організують у дієтичних їдальнях і дієтичних відділеннях загальних їдалень.
- У їдальнях при промислових підприємствах для організації дієтичного харчування виділяється приблизно 20% від загальної кількості місць, при навчальних закладах – 10%, у відкритій міській мережі – 5%.
- Раціональна організація дієтичного харчування повинна передбачати організацію харчування за абонементом, прийом попередніх замовлень на обід, доставку їжі до робочих місць, придбання напівфабрикатів, доставку дієтичного харчування додому.

- У меню дієтичних їдалень повинно бути декілька варіантів раціонів харчування різного призначення, побудованих за принципом їх біологічної повноцінності для забезпечення раціональної структури і повноцінності харчування працюючих.
- У загальнодоступних дієтичних їдальнях у меню повинні бути включені страви 5–6 основних дієт, у дієтичних їдальнях або відділеннях при виробничих підприємствах, вищих навчальних закладах – не менше трьох дієт.
- У меню поряд із дієтичними стравами необхідно включати фруктові-овочеві й овочеві соки, вітамінні напої, мінеральні води, настої трав.

- Дієтичні їдальні повинні в першу чергу забезпечуватися молоком, молочнокислими продуктами, сиром, вершковим маслом і рослинною олією, нежирними сортами м'яса, птицею, свіжою рибою, овочами, фруктами й ін.
- Працівники, зайняті на виробництві зі шкідливими умовами праці, мають право на безоплатне одержання молока або інших рівноцінних харчових продуктів, таким же правом користуються учні професійно-технічних училищ, студенти й аспіранти.
- Медичне керівництво в дієтичних їдальнях (відділеннях) здійснює сестра з дієтичного харчування.