

Н. П. Башкатова, А. Ю. Баласанян, М. П. Могильный

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

(предприятия общественного питания)

Обслуживание официантами
(разработка правил,
инструкций и регламентов)



ДЕЛИ

Н. П. Башкатова, А. Ю. Баласанян, М. П. Могильный

**Стандарт организации
(предприятия общественного питания).
Обслуживание официантами
(разработка правил, инструкций
и регламентов)**

Учебное пособие

2-е издание, переработанное и дополненное

**Москва
Дели
2025**

УДК 640.4
ББК 65.431
Б33

Рекомендовано в качестве учебного пособия методическим советом
Пятигорского техникума торговли, технологий и сервиса.

Рецензенты:

профессор кафедры «Социально-культурный сервис и туризм»
Пятигорского государственного технологического университета,
докт. пед. наук, профессор *С. Б. Узденова*;
учредитель Пятигорского Института экономики и управления,
докт. экон. наук, профессор *В. М. Вазагов*

Башкатова Н. П., Баласанян А. Ю., Могильный М. П.

Б33 Стандарт организации (предприятия общественного питания). Обслуживание официантами (разработка правил, инструкций и регламентов). 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ТД ДеЛи, 2025. – 276 с.

ISBN 978-5-6052870-2-5

Показана возможность стандартизировать работу предприятий общественного питания, организующих обслуживание потребителей официантами. Разработаны правила, инструкции и регламенты по организации процесса обслуживания официантами, включая необходимый минимум знаний квалификационных требований на предприятии, услуг, правил трудовой дисциплины. Даны рекомендации по разработке стандартов организации.

Пособие может быть рекомендовано студентам высших учебных заведений по специальностям: 44.03.04 – «Профессиональное обучение (по отраслям)»; 43.03.01 – «Сервис (сервис в общественном питании)»; 43.03.02 – «Социально-культурный сервис и туризм (ресторанный сервис)»; 19.03.04 – «Технология продукции и организация общественного питания», а также будет полезно для обучающихся средних специальных учебных заведений 43.02.15 – «Поварское и кондитерское дело»; 19.02.13 – «Технология продуктов общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов»; 43.02.01 – «Организация обслуживания в общественном питании», 43.01.01 – «Официант, бармен», руководителям, обслуживающему персоналу предприятий общественного питания, специалистам в области стандартизации, ресторанного бизнеса.

**УДК 640.4
ББК 65.431**

© Башкатова Н. П., Баласанян А. Ю., Могильный М. П., 2025
ISBN 978-5-6052870-2-5
© Оформление. ООО «ТД ДеЛи», 2025

ПРЕДИСЛОВИЕ

Общественное питание – это специфическая отрасль народного хозяйства и разновидность торговли, где предмет деятельности из сферы производства переходит в сферу обращения и потребления.

Общественное питание выполняет следующие функции: удовлетворение физиологических и культурных потребностей общества в организации питания по месту жительства, работы, учебы, отдыха с одновременным обеспечением условий самокупаемости объектов хозяйствования через извлечение прибыли от собственной деятельности.

Особенностью общественного питания является выполнение специфических функций производства, реализации и организации потребления продукции.

Производственная функция общественного питания заключается в осуществлении переработки продовольственного сырья и отпуске собственной продукции в виде блюд, кулинарных и кондитерских изделий; кулинарных полуфабрикатов различной степени готовности.

Изготовление продукции требует создания на предприятии производственных цехов и помещений, оснащенных специализированным современным оборудованием, инвентарем и приспособлениями.

Если выпускаемая продукция готова к употреблению, то в общественном питании организуются залы с местами для ее потребления и обслуживания.

Производство, реализация и организация потребления продукции общественного питания и покупных товаров является отличительной особенностью отрасли, где продуктом торга выступает продукция и услуга по ее изготовлению, услуга по организации продажи и обслуживанию потребителей в местах употребления пищи. Услуга – это товар, предмет купли-продажи. Потребителем услуги является гражданин или организационная структура, использующие продукцию общественного питания для личных нужд (питания), не связанных с извлечением прибыли. Организационная структура или индивидуальный предприниматель могут покупать у предприятий общественного питания продукцию и для дальнейшей перепродажи, выступая при этом посредником между производителем и потребителем услуги с целью извлечения прибыли.

Услуги общественного питания, как и любой товар, должны соответствовать определенным критериям, нормативам. Предприятия, организующие реализацию

продукции, применяют следующие методы обслуживания: обслуживание официантами, барменами, самообслуживание и комбинированный метод. В ресторанах, кафе, барах, кофейнях, некоторых столовых обслуживание потребителей производится официантами и барменами. Этот метод наиболее трудоемкий, однако он обеспечивает наиболее высокий уровень обслуживания потребителей. Поэтому разработка стандарта организации по обслуживанию официантами является актуальной задачей повышения культуры обслуживания.

Стандарты организации необходимы, чтобы обеспечить ежедневную работу персонала предприятия и создать для всех потребителей одинаково высокий уровень обслуживания. Предприятия общественного питания – это сложная система, где не все может поддаваться стандартизации. Как любая система, организация обслуживания содержит ситуации или бизнес-процессы, которые появляются с определенной периодичностью, поэтому для таких ситуаций требуется прописывать определенные правила (алгоритм действий в той или иной ситуации). Наличие таких стандартов организации позволяет не тратить время на поиск оптимальных решений, а следовать по имеющейся схеме.

Создание стандартов организации, описывающих основные бизнес-процессы работы предприятия, означает стандартизацию работы конкретного предприятия общественного питания.

Для поддержания высокой культуры обслуживания потребителей потребуются контроль выполнения стандарта организации.

Разработанный стандарт организации «Обслуживание официантами», должен стать практическим пособием, целью которого является повышение качества обслуживания в ресторанах, барах, кафе и кофейнях.

Содержание

Предисловие	3
1. Основы организации общественного питания.....	5
1.1. Организационная структура	5
1.2. Классификация предприятий общественного питания	6
1.3. Характеристика некоторых типов предприятий общественного питания	7
1.4. Характеристика услуг общественного питания.....	9
1.5. Услуги ресторанов.....	13
1.6. Обслуживающий персонал ресторанов, баров, кафе и кофейни.....	15
1.6.1. Общие требования	15
1.6.2. Требования к официанту.....	18
1.6.3. Требования к бармену	28
1.6.4. Требования к сомелье.....	39
1.6.5. Требования к буфетчику	48
1.6.6. Требования к администратору зала (метрдолетю, менеджеру зала).....	49
1.6.7. Подбор персонала	57
1.6.8. Тренинг персонала.....	58
2. Основы разработки и составления стандартов организации.....	61
2.1. Общие требования	61
2.2. Составление некоторых правил и видов стандартов.....	63
2.2.1. Общие требования	63
2.2.2. Должностные инструкции	64
2.2.3. Профиль должности	65
2.2.4. Стандарты работы и методические пособия	67
2.3. Правила трудовой дисциплины.....	68
2.4. Регламенты корпоративной культуры	71
2.5. Методика разработки стандарта организации на услуги	74
3. Профессиональные бизнес-процессы при обслуживании официантами	83
3.1. Этапы технологии и организации обслуживания.....	83
3.2. Уборка помещений для потребителей	83
3.3. Расстановка мебели	84
3.4. Подготовка столовой посуды и приборов	84
3.5. Предварительная сервировка	94
3.6. Встреча потребителей	98
3.7. Приветствие и размещение потребителей в зале.....	99
3.8. Прием заказа	101
3.9. Подача алкогольных и безалкогольных напитков.....	108
3.10. Правила подачи табачных изделий.....	111

3.11. Основные методы подачи блюд.....	112
3.12. Правила подачи хлеба.....	115
3.13. Правила подачи холодных блюд и закусок	116
3.14. Правила подачи горячих закусок.....	119
3.15. Правила подачи супов.....	119
3.16. Правила подачи вторых блюд	121
3.17. Правила подачи сладких блюд.....	124
3.18. Правила подачи кондитерских изделий	125
3.19. Правила подачи горячих напитков.....	125
3.20. Правила подачи холодных напитков.....	127
3.21. Расчет с потребителями.....	128
3.22. Уборка столов, замена посуды, приборов и столового белья	129
3.23. Обслуживание приемов и банкетов.....	133
3.24. Специальные формы обслуживания.....	150
3.25. Обслуживание иностранных гостей и туристов.....	161
3.26. Подготовка зала к закрытию	162
3.27. Профессиональная подготовка и саморазвитие	163
3.28. Правила этикета и нормы поведения за столом	165
4. Внедрение стандартов и контроль результатов.....	169
4.1. Методы внедрения стандартов.....	169
4.2. Оценка работы сотрудников	169
4.3. Аттестация сотрудников.....	169
4.4. Контроль стандарта организации и качество услуг	183
Заключение	186
Приложение А. Правила оказания услуг общественного питания.....	187
Приложение Б. Должностные инструкции и квалификационные характеристики некоторых категорий обслуживающего персонала.....	190
Приложение В. Краткая характеристика столовой посуды, приборов и белья	201
Приложение Г. Краткая кулинарная характеристика блюд и особенности их подачи	208
Приложение Д. Особенности организации питания гостей и туристов из иностранных государств	229
Приложение Е. Глоссарий основных терминов	251
Приложение Ж. Анализ этапов качественного обслуживания	267
Приложение И. Ключ к тестам	270
Список литературы	272

Учебное издание

Башкатова Наталия Павловна
Баласанян Артур Юрович
Могильный Михаил Петрович

**Стандарт организации (предприятия общественного питания).
Обслуживание официантами (разработка правил,
инструкций и регламентов)**

Учебное пособие

Главный редактор *Н. И. Смирнова*
Редактор *Г. И. Елагин*
Художник *Л. Б. Саламаха*

Подписано в печать 11.12.24 Формат 70×90 1/16.
Бумага офсет № 1. Гарнитура «Таймс». Усл.-печ. л. 23,2.
Тираж 1000 экз. (1-й завод 1–100 экз.). Заказ №
Издательство «ТД ДеЛи». 111141, г. Москва, 3-й проезд Перова поля, д. 8, офис 422
тел. 8(916) 280-38-56.

Отпечатано в типографии ООО «Паблит»
127282, Москва, ул. Полярная, д. 31В, стр. 1. Тел.: (495) 230-20-52



Наталья Павловна Башкатова — кандидат педагогических наук, доцент, директор государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Пятигорский техникум торговли, технологий и сервиса», член президиума Союза директоров организаций СПО России.

Опубликовано более десятка научных работ и учебно-методических пособий.

Имеет нагрудный знак «Почетный работник среднего профессионального образования», нагрудный знак «Почетный работник воспитания и просвещения Российской Федерации», сертификат и удостоверение Кавалера ордена «Знак признания» Московской Ассоциации Кулинаров, а также медаль «За доблестный труд» III степени, медаль «За заслуги перед Ставропольским краем».



Артур Юрович Баласанян — кандидат технических наук, имеет нагрудный знак «Почётный работник воспитания и просвещения Российской Федерации», преподаватель предметно-цикловой комиссии «Технологий» Пятигорского техникума торговли, технологий и сервиса.

Автор более 50 научных публикаций по проблемам товароведения пищевых продуктов и технологии продукции общественного питания, в том числе 10 учебных пособий, 3 сборника технических нормативов.

Имеет 2 патента на изобретение, которые на VI Московском международном салоне инноваций и инвестиций были награждены золотой и серебряной медалями. Один из них занесен в Международный реестр перспективных разработок.



Михаил Петрович Могильный (12.11.1945–19.04.2018) — доктор технических наук, академик АМОК, профессор кафедры «Технологии продуктов питания и экспертизы товаров» Московского государственного университета технологий и управления имени К.Г. Разумовского.

Основная научная деятельность была связана с разработкой технологий пищевых продуктов для различных видов питания и совершенствованием форм и методов обслуживания потребителей.

Было опубликовано более 400 научных работ, в том числе 5 монографий, более трёх десятков учебных пособий. Имел 7 авторских свидетельств и патентов.

Автор 5 сборников технических нормативов, 2 из которых являются дипломантами конкурса «100 лучших товаров России».