

Н. Б. АХРАПОТКОВА

СПРАВОЧНИК ОФИЦИАНТА, БАРМЕНА

*Допущено
Министерством образования Российской Федерации
в качестве учебного пособия для образовательных учреждений
начального профессионального образования*

4-е издание, стереотипное



Москва
Издательский центр «Академия»
2009

УДК 658.818.3(075.32)

ББК 65.431я722

A956

Рецензент —
преподаватель профессионального училища № 19 г. Москвы
Г. С. Загрядская

Ахрапоткова Н. Б.

A956 Справочник официанта, бармена : учеб. пособие для нач. проф. образования / Н. Б. Ахрапоткова. — 4-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2009. — 272 с.

ISBN 978-5-7695-6618-9

Изложены общие характеристики предприятий общественного питания, требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу, организация процесса обслуживания. Дана характеристика винно-водочных изделий, напитков, деликатесных продуктов и блюд. Рассмотрена технология приготовления смешанных напитков и рецептуры классических коктейлей, подаваемых в барах, ресторанах, на различных приемах.

Для учащихся учреждений начального профессионального образования, обучающихся профессии «Официант, бармен».

УДК 658.818.3(075.32)

ББК 65.431я722

*Оригинал-макет данного издания является собственностью
Издательского центра «Академия», и его воспроизведение любым способом
без согласия правообладателя запрещается*

© Ахрапоткова Н. Б., 2005

© Образовательно-издательский центр «Академия», 2005

ISBN 978-5-7695-6618-9 © Оформление. Издательский центр «Академия», 2005

Происшедшие за последние десятилетия коренные изменения во всех сферах жизни нашей страны не могли не отразиться на индустрии услуг, в том числе и на ресторанном бизнесе.

Стремительный переход от плановой экономики к свободному рынку определил отставание нормативной базы, которая ранее четко регламентировала организацию работы предприятий общественного питания.

Это привело к тому, что открылось множество предприятий общественного питания, владельцы которых при организации обслуживания руководствовались исключительно личными вкусами и пристрастиями. В стремлении не отстать от Запада они бездумно переносили на российскую землю увиденное в туристической поездке. Однако сегодня в сфере ресторанного бизнеса открылись широкие возможности по цивилизованному ознакомлению с мировым опытом организации работы в этой сфере. А накопленный за последние годы опыт позволяет на высоком профессиональном уровне реализовывать самые смелые проекты в этой области.

Организация обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания в целях оказания комплекса различных услуг регламентируется ГОСТ Р 50764—95.

Для успешного выполнения задач по обслуживанию посетителей персонал предприятий сферы общественного питания должен обладать определенным уровнем профессиональной подготовки и квалификации, в том числе владеть теоретическими знаниями и уметь применять их на практике.

Назначение данного учебного пособия — помочь учащимся, обучающимся профессии «Официант, бармен» в формировании теоретической базы, а также в овладении практическими навыками.

Пособие включает широкий круг вопросов, встречающихся в процессе обслуживания, начиная с характеристики предприятий, материально-технической базы обслуживания, организации процесса обслуживания и заканчивая требованиями техники безопасности.

В пособии дается подробная характеристика винно-водочных изделий различных стран мира, приведены рецептуры наиболее

известных классических и безалкогольных коктейлей, способы приготовления смешанных напитков. Кроме того, включены дополнительные краткие сведения о деликатесных продуктах и блюдах. Приведенные иллюстрации помогут учащимся в овладении профессиональными приемами и навыками официанта, бармена.

В приложениях к учебному пособию даны краткие словари барных и дегустаторских терминов.

ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ О ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ*

1.1. ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Предприятия общественного питания предназначены для производства кулинарной продукции, мучных кондитерских и булочных изделий, их реализации и (или) организации их потребления.

В зависимости от характерных особенностей обслуживания, ассортимента реализуемой продукции и номенклатуры услуг, предоставляемых потребителю, предприятия общественного питания подразделяются на следующие типы: рестораны, бары, кафе, столовые, закусочные.

Рестораны и бары могут быть первого класса, высшего и класса люкс. *Класс предприятия общественного питания* — это совокупность отличительных признаков предприятия определенного типа, характеризующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания.

Класс ресторана (бара) зависит от ассортимента реализуемой продукции, разнообразия и сложности приготовления блюд; технической оснащенности (материальной базы, инженерно-технического оснащения и оборудования, состава помещений, архитектурно-планировочного решения и т.д.); методов обслуживания, квалификации персонала; качества обслуживания (комфортность, этика общения, эстетика и т.д.).

Ресторан — это предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные, а также винно-водочных, табачных и кондитерских изделий. Ресторан имеет повышенный уровень обслуживания, сочетающийся с организацией отдыха потребителей.

Одним из факторов успешной работы ресторана является удачный выбор его расположения. Как правило, рестораны располагаются на центральных или других оживленных улицах города, в местах массового отдыха людей (в парках, садах, а также на стадионах, в пригородных зонах), на территории общественных,

* Основные понятия и определения, используемые в общественном питании, приведены в ГОСТ Р 50762—95.

административных и зрелищных комплексов, там, где находятся исторические и архитектурные памятники, а также на авто- и железнодорожных вокзалах, в аэропортах, на пристанях, при гостиницах и мотелях.

Блюда и напитки в ресторане приготавливают высококвалифицированные повара, посетителей обслуживают прошедшие специальную подготовку официанты, метрдотели, бармены и сомелье. Обслуживающий персонал имеет форменную одежду и обувь единого образца. В ресторанах, где обслуживают преимущественно иностранных туристов, персонал должен владеть одним (как правило, английским) или несколькими иностранными языками в объеме, необходимом для выполнения профессиональных обязанностей.

Ресторан может обслуживать не только отдельных посетителей, но и различные мероприятия: съезды, конференции, официальные вечера, приемы, семейные торжества, банкеты, тематические вечера и т.д.

В ресторанах обязательно предусматриваются программы для организации отдыха посетителей. Это может быть варьете, небольшой концерт, живая музыка и т.д.

Рестораны различаются по ассортименту реализуемой продукции — рыбный, пивной, с национальной кухней или кухней зарубежных стран; по месту расположения — городские, вокзальные, при гостиницах, в зонах отдыха, вагоны-рестораны и т.д.

Бар — специализированное предприятие с барной стойкой. Оно предназначается для реализации натуральных алкогольных и безалкогольных и смешанных напитков, а также различных коктейлей. В ассортимент бара, кроме того, входят блюда, закуски и кондитерские изделия.

В баре посетителям предоставляется возможность отдохнуть в уютной обстановке, послушать музыку, посмотреть выступление артистов варьете.

В зависимости от предлагаемого ассортимента бары делятся на пивные, винные, молочные, десерт-бары, салат-бары и т.д.

По расположению в здании бары подразделяются на вестибюльные (служат местом для встреч и бесед), ресторанные (находятся в интерьере ресторана), вспомогательные (расположенные на этажах гостиниц), мини-бары (устраиваются в гостевых комнатах гостиниц). Кроме того, бары могут быть при ночных клубах, казино, пляжах, плавательных бассейнах (пул-бары), фитнес-центрах.

В меню баров входят как смешанные напитки, так и натуральные алкогольные и безалкогольные. Ассортимент закусок и кондитерских изделий минимален. Как правило, это сырные палочки, канапе, тарталетки, орешки и др. Широкий ассортимент табачных изделий предлагают сигар-бары.

В барах должны быть стереофоническая звуковоспроизводящая аппаратура, телевизоры, видеомагнитофоны, игровые автоматы. Площадки для танцев оборудуются в барах с числом посетителей не менее пятидесяти.

Кафе — предприятие по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции.

Кафе предназначено для производства и реализации фирменных, заказных блюд несложного приготовления, а также разнообразных горячих (кофе, чай и т.д.) и холодных напитков, мучных кондитерских изделий, сладких блюд. Часто кафе специализируются на реализации определенного ассортимента: кафе-кондитерские, чайные, кофейни, кафе-мороженые и т.д.

Столовая — это общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей предприятие общественного питания.

Закусочная — предприятие общественного питания с ассортиментом блюд несложного приготовления из определенного вида сырья, предназначается для быстрого обслуживания посетителей.

1.2. ВИДЫ ПОМЕЩЕНИЙ ДЛЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

В соответствии со строительными нормами и правилами проектирования в ресторане к **основным помещениям** для обслуживания посетителей относятся вестибюли (в том числе гардероб и туалетные комнаты), залы, аванзалы, бары, коктейль-холл, буфеты, курительные комнаты.

Вестибюль — это первое помещение, куда попадает посетитель и где начинается его обслуживание. По принятым нормативам площадь вестибюля должна быть равна примерно четверти площади зала (из расчета 0,3 — 0,45 м² на одно место). Интерьер вестибюля должен соответствовать названию ресторана (кафе). Здесь устанавливают мягкую мебель, журнальные столики, в удобных местах располагают урны, пепельницы на ножках (если не выделена специальная курительная комната). В вестибюле также находятся стойки с рекламными буклетами, информацией о данном ресторане (кафе). Часть вестибюля занимает гардероб для посетителей. Из вестибюля посетитель может пройти в зал, туалетные комнаты и другие помещения. Для удобства посетителей в вестибюле должны быть размещены необходимые указатели.

Гардероб должен иметь количество крючков для одежды на 10 % больше числа мест в залах. Сумки, портфели и другую ручную кладь хранят в шкафах-ячейках. Для этого используют внутреннюю сторону стойки-прилавка.

Гардеробщик, одетый в форму, при приеме верхней одежды от посетителя обязан сначала вручить ему номерок и только затем принять и повесить одежду. При уходе посетителя из ресторана в первую очередь подают одежду, а затем головной убор.

Туалетные комнаты размещаются, как правило, рядом с гардеробом. В них должна быть холодная и горячая вода, туалетное мыло, электрополотенце и зеркало. Они должны быть также обеспечены туалетной бумагой и аэрозольными дезодорантами. Желательно иметь в туалетной комнате одежные и обувные щетки или автомат для чистки обуви.

Курительная комната должна быть оборудована интенсивной вентиляцией. Для отделки интерьера в таких помещениях нельзя применять легковоспламеняющиеся материалы. В курительной комнате размещают мебель для сидения, пепельницы на ножках.

Аванзал (зал ожидания) находится перед входом в основной зал. В этом помещении устанавливают мягкую мебель, предметы декора, чтобы посетители имели возможность удобно и комфортно расположиться в ожидании свободных мест в зале или приглашения на банкет. Оформление аванзала должно перекликаться с декоративным решением основного зала.

Зал ресторана — это основное помещение, где обслуживают посетителей. Зал может быть общим или банкетным. Он должен иметь удобное сообщение с раздачей, сервизной, моечной столовой посуды, буфетом (баром).

Интерьер зала может определяться ассортиментом блюд (например, блюда национальной кухни или только рыбные блюда), может зависеть от места расположения ресторана, быть связанным с его историческим прошлым. Психологами доказано, что композиционное и цветовое решение интерьера, его планирование, освещение, красивая сервировка, живые цветы на столах, негромкая музыка создают у посетителей хорошее настроение, повышают аппетит.

Танцевальная площадка имеет форму, расположение и размеры в зависимости от размера и композиции зала. В ресторане норма площади для эстрады и танцевальной площадки составляет 0,15 м² на одно место.

Буфет организуют в крупных ресторанах (в основном при гостиницах) для отпуска официантам различных напитков, фруктов, кондитерских и табачных изделий. Буфет состоит из двух отделений. Одно предназначено для отпуска указанной продукции, другое — для хранения определенного запаса. В очень крупных ресторанах иногда устраивают отдельный кофейный буфет.

Бар в современных ресторанах либо устраивается в отдельном помещении, либо входит в состав вестибюльной группы. Бары в качестве основной единицы входят в состав зала-ресторана. Но вместе с тем по своему устройству, оборудованию, оформлению

они имеют индивидуальный характер. Предусматривают проекты баров на 25, 50, 70 человек.

К **вспомогательным помещениям** ресторана (кафе) относятся сервизная, моечная столовой посуды, раздаточная, бельевая.

Сервизная — это помещение для хранения и отпуска официантами столовой посуды и приборов. Основное оборудование сервизной составляют шкафы и стеллажи. В небольших предприятиях сервизную объединяют с моечной столовой посуды.

Моечная столовой посуды должна сообщаться с сервизной и раздаточной. Оборудование в моечной размещают в последовательности обработки посуды: удаление остатков пищи, сортировка, предварительная мойка, основная мойка, просушка. Моечные оснащают посудомоечными машинами, моечными ваннами, столами, сушильными шкафами, стеллажами, бочками для сбора мусора.

Бельевая предназначена для хранения чистого и использованного столового белья. Чистое белье удобнее хранить на стеллажах по наименованиям и размерам. Использованное белье (по наименованиям) держат в специальных ящиках.

Контрольные вопросы

1. Какие основные типы предприятий общественного питания вы знаете?
2. Какие виды помещений предназначены для обслуживания посетителей? Охарактеризуйте их.
3. Какие помещения ресторана (бара) относятся к вспомогательным? Каково их назначение?
4. Каковы особенности меню бара?

ГЛАВА 2

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1. ОБОРУДОВАНИЕ ЗАЛА РЕСТОРАНА

Мебель в зале ресторана должна соответствовать следующим требованиям:

 позволять посетителю ресторана чувствовать себя комфортно; давать возможность служащим спокойно и беспрепятственно выполнять свои обязанности;

 быть неотъемлемой частью интерьера ресторана; иметь повышенную прочность, соответствовать системе обслуживания и быть удобной.

Основное оборудование залов составляют: столы, мебель для сидения, подсобные столы, серванты, всевозможные тележки.

*Стол*ы бывают обеденные, банкетные и фуршетные. Как правило, основное внимание уделяют материалу, из которого они изготовлены, и размерам.

Ресторанные столы, предназначенные для обслуживания со скатертями, либо имеют специальное покрытие, либо предполагают использование специальных чехлов (из войлока или молльтока) для обеспечения устойчивого положения предметов сервировки и уменьшения шума. Если предполагается обслуживание без скатертей, столешницы обычно изготавливают из износостойчивого материала, в основном из пластика.

Форма столов для ресторанов может быть квадратной, прямоугольной или круглой. При французском способе подачи блюд удобней использовать круглые столы, при английском — прямоугольные и квадратные. Высота стола составляет 74—75 см.

В ресторане принята сервировка несколькими предметами, поэтому и площадь стола в расчете на одного посетителя значительно больше, чем в столовых. Она составляет 0,25—0,29 м².

Практика показывает, что оптимальная ширина ресторанных столов 80—90 см. Диаметр круглого стола составляет: двухместного 70—110 см, четырехместного 90—110 см, шестиместного — 130 см. Размеры квадратных и прямоугольных обеденных ресторанных столов приведены в табл. 2.1.

В целях лучшей организации обслуживания желательно иметь в ресторане столы различной вместимости.

Таблица 2.1. Размеры ресторанных столов, см

Ширина стола	Длина стола			
	двухмест- ного	четырёхместного		шести- местного
		квадратного	прямо- угольного	
80	62,5	80	125	187,5
85	65	85	130	195
90	70	90	140	210

Фуршетные и банкетные столы имеют большие размеры. Как правило, банкетные столы шире обычных (95—100 см), а фуршетные выше (100—105 см).

В ресторанах, специализирующихся на проведении банкетов, и в ресторанах при гостиницах желательно иметь складные столы, чтобы была возможность при необходимости быстро увеличить количество посадочных мест. Лишние столы удобно хранить в подсобном помещении, где в сложенном состоянии они не займут много места

Мебель для сидения в ресторанах — это стулья, полукресла, кресла и диваны. В обслуживании удобнее всего стулья и полукресла с высотой спинки не выше 50 см. В соответствии с антропометри-



Рис. 2.1. Сервант

ческими требованиями расстояние между верхней плоскостью столешницы и сиденьем должно составлять 29—30 см. Следует помнить, что при использовании приставных диванов и кресел некоторые способы подачи блюд и напитков невозможны.



а



б



в



г

Рис. 2.2. Передвижные тележки:

а — для демонстрации и декантирования вин; *б* — для демонстрации и подачи гастрономических изделий, сыров; *в* — для фламбирования блюд; *г* — для транспортировки продукции к обеденному столу и уборки использованной посуды

Сервант (рис. 2.1) — это шкаф официанта, предназначенный для размещения и хранения текущего запаса посуды, столовых приборов, столового белья в залах. Официанты ставят на крышку сервантов принесенные блюда и напитки или использованную посуду. Оптимальная высота серванта 90 см. Существует много разновидностей этого вида мебели.

Передвижные (сервировочные) тележки (рис. 2.2) предназначены для демонстрации и подачи блюд и вин, уборки использованной посуды.

Наиболее удобны для работы тележки высотой 76—78 см и шириной 95—100 см. Некоторые модели имеют электроподогрев или охлаждение. Такие тележки можно использовать на банкетах, фуршетах и при обслуживании по типу «шведского стола».

2.2. ОБОРУДОВАНИЕ БАРА

Эффективность работы бара во многом зависит от правильного подбора оборудования. Необходимо учитывать специализацию данного бара, предполагаемую пропускную способность, ассортимент реализуемых напитков и блюд, количество рабочих мест для барменов.

Главное — правильно подобрать *барную стойку*. С одной стороны, она должна быть функциональна, легко очищаться от пятен и грязи, с другой — являться композиционным центром бара, отражать общую концепцию заведения. Правильнее выбирать барную стойку на стадии проектирования, заранее предусмотрев, каким будет встроенное оборудование и что разместится на барной стойке.

Оптимальная высота барной стойки 120 см. Она состоит из верхней, менее широкой, части, предназначенной для приготовления напитков, и нижней части, обращенной внутрь, которая служит рабочим местом для бармена.

В барную стойку встраивают моечную ванну, холодильное оборудование. Сверху устанавливают кассовую машину, а также исходя из ассортимента предлагаемых напитков и блюд кофеварку, соковыжималку, блендер, миксер и т. д.

Предпочтение следует отдавать качественному профессиональному оборудованию хорошо зарекомендовавших себя фирм, предоставляющих возможности гарантированного ремонта. Это позволит окупить оборудование до его выхода из строя. Производительность оборудования должна соответствовать пропускной способности бара, количеству посадочных мест.

Холодильное оборудование, как правило, включает льдогенератор, холодильные шкафы, витрины, низкотемпературный прилавок.

Льдогенератор является неотъемлемой частью оборудования любого бара. Он служит для приготовления пищевого льда и может встраиваться в барную стойку, пристенный прилавок или устанавливаться отдельно.

Холодильные шкафы предназначены для охлаждения и хранения напитков. Они могут встраиваться в барную стойку или располагаться пристенно, если имеют прозрачные дверцы.

Холодильные витрины нужны для хранения скоропортящихся напитков и закусок.

Низкотемпературный прилавок используется для хранения мороженого и замороженных фруктов и ягод.

Пивное оборудование — это пивные машины (драфт), служащие для реализации разливного пива. Краны выводятся на барную стойку.

Кофеварка приобретается в комплекте с кофемолкой, которая может быть встроенной, или снабжается дозатором для отмеривания порции кофе.

Конструкция и принцип действия кофеварок различны. Чаще всего используют кофеварки эспрессо с устройством для приготовления кофе капучино.

Электроплита (настольная) применяется для приготовления горячих смешанных напитков

Блендер необходим для измельчения и взбивания.

2.3. СТОЛОВАЯ ПОСУДА

Фарфоровая и фаянсовая посуда

На предприятиях общественного питания используют различную посуду: фарфоровую, фаянсовую, стеклянную (из обычного и синтетического стекла), хрустальную, а также керамическую, металлическую, деревянную, пластмассовую.

Ассортимент посуды непосредственно зависит от ассортимента реализуемых блюд и напитков.

Основным критерием при выборе качества и стоимости посуды является класс предприятия общественного питания. Для заведений попроще выбирают посуду крепкую, малобьющуюся. В заведениях класса люкс необходимо использовать посуду высокого качества. И в том, и в другом случае нельзя забывать, что посуда является неотъемлемой частью дизайна ресторана и украшением стола.

Количество посуды определяется исходя из типа предприятия, количества посадочных мест, режима работы. Нормативами предусматривается иметь три-четыре комплекта на место (два комплекта находятся в обращении в зале или на раздаче, третий в моечной, четвертый в сервизной).