**Урок МДК05.01 Лекция**

Тема «Общие требования к помещениям и персоналу заведений общепита»

Заведение общепита является субъектом хозяйственной деятельности, поэтому на него распространяются все нормы Трудового кодекса и подзаконных актов об охране труда, санитарии и гигиены. Особые требования предъявляются к жилым помещениям, в том числе и п.о.п. Норма КЕО в жилых помещениях не менее 0.5%. Так же важно знать допустимые значения диоксида углерода в воздухе помещений лечебных учреждений при прохождении медосмотров работниками общапита.

Допустимое содержание диоксида углерода в воздухе помещений лечебных учреждений равно 0.7%

Важно для работы п.о.п, чтобы работники были без повышенной гиподинамии (малоподвижная деятельность на протяжении более чем 50% времени)

Правила охраны труда на предприятиях общественного питания очень важный фактор

Общий перечень требований к персоналу каф, ресторанов, кондитерских цехов следующий:

* знать правила противопожарной безопасности, план эвакуации, основы охраны труда;
* изучать должностные инструкции, четко им следовать;
* соблюдать правила внутреннего распорядка;
* знать гигиенические нормы, характерные для своего заведения общепита;
* владеть необходимым образованием и квалификацией для выполнения производственных, административных и обслуживающих функций, согласно должностным инструкциям;
* знать профессиональную терминологию;
* повышать квалификацию минимум раз в пять лет.

Для успешности бизнеса в сфере общепита особенно важна квалификация поваров, кондитеров.Санитарная чистота и умение официантов обслуживать клиентов. Поэтому требования к этим сферам предприниматели должны хорошо знать и реализовывать их на практике.

Основоположником отечественной гигиены в России был Доброславин А.П.

Санитарные правила для работников

Невымытые руки повара или кондитера, болеющего кишечным инфекционным заболеванием, могут провести к массовому отравлению посетителей предприятия и его закрытию. Но даже при продолжении работы испорченный имидж заведения вряд ли позволит вернуться к былым показателям прибыли. Поэтому соблюдению санитарных норм персоналом необходимо уделять повышенное внимание.

Мыть руки после туалета нужно даже при использовании при работе перчаток

Все сотрудники заведения, начиная от администратора и заканчивая уборщицей, должны иметь санитарные книжки и проходить регулярные медосмотры. Персонал должен пройти гигиенические курсы и аттестацию, согласно приказу Минздрава от 29 июня 2000 г. №229. Отметка о прохождении делается в медкнижке.

 Особые требования предъявляются к персоналу, занятому работой в пищевом блоке. Основные из них следующие:

1. Работать только в чистой спецодежде, оставляя лишние личные вещи в раздевалке.
2. Не посещать туалет и не выходит на улицу в спецодежде, мыть руки после каждой отлучки из кухни в антисанитарную зону.
3. Не принимать пищу и не курить на кухне.
4. Снимать украшения перед работой с блюдами и изделиями.
5. Прятать волосы под косынку или колпак.
6. Проходить ежедневные осмотры кожных покровов на наличие порезов, нагноений, воспалительных и дегенеративных процессов. При их наличии работник отстраняется от работы до выздоровления.
7. Сообщать руководству о заболевании родственников кишечными инфекциями, вирусными заболнваниями.
8. Прекращать работу при симптомах инфекций дыхательных путей, кашле, расстройствах пищеварения.

Соблюдение указанных санитарных правил минимизирует риск попадания патогенных бактерий в пищу и её заражение.

 

Повар, кондитер обязан:

* приходить на работу в чистой одежде и обуви;
* оставлять верхнюю одежду, головной убор, личные вещи в бытовой комнате;
* тщательно мыть руки с мылом перед началом работы, после посещения туалета, а также перед каждой сменой вида деятельности;
* менять перчатки перед каждой сменой вида деятельности;
* не выходить на улицу и не посещать туалет в специальной санитарной одежде;
* коротко стричь ногти;
* при изготовлении блюд, кулинарных и кондитерских изделий снимать ювелирные украшения, часы и другие бьющиеся предметы, коротко стричь ногти и не покрывать их лаком, не застегивать спецодежду булавками;
* работать в специальной чистой санитарной одежде, менять ее по мере загрязнения; волосы убирать под колпак или косынку;
* осуществлять хранение личных вещей и обуви раздельно от санитарной одежды (в разных шкафах);
* не принимать пищу и не курить на рабочем месте.

Кроме того, все действия работников проверяет сан.Эпидем. станция при посещении заведения. Поэтому для исключения проблем выполнять указанные правила необходимо не формально, а ответственно.

Квалификационные требования к административному персоналу работников

 Количество административного персонала в заведениях общепита бывает разным. В кафе администраторами могут быть сами собственники или их родственники. А большие рестораны нуждаются в отдельных должностях бухгалтера, метрдотеля, арт-директора и прочих, которые непосредственно не имеют отношения к производственному процессу и не контактируют с продуктами.

Администратор кафе тоже должен находиться на кухне в спецодежде

В обязанности администратора входит:

* следить за чистотой и порядком в зале, функционированием оборудования, сохранностью мебели;
* принимать жалобы и предложения посетителей;
* распределять свободные столики;
* контролировать сотрудников в зале: бармена, официанта, баристы и других;
* решать общехозяйственные, коммунальные вопросы;
* контролировать поставщиков.

Согласно ГОСТ Р 50935-2007 административный персонал для выполнения своих функций должен обладать следующей квалификацией:

1. Иметь профессиональное высшее или средне-специальное образование.
2. Пройти профессиональную подготовку или иметь опыт работы.
3. Знать законодательство сферы общепита, административный, трудовой и гражданский кодексы.
4. Уметь организовывать производственно-хозяйственную деятельность.
5. Знать правила, санитарные нормы и технические требования в сфере общепита, позволяющие работать с поставщиками, контролировать работников и общаться с клиентами.
6. Уметь конструктивно решать конфликтные ситуации как между сотрудниками, так и между посетителями.
7. Знать технику безопасности в заведениях общепита, уметь обращаться с противопожарным оборудованием.
8. Владеть правилами этикета.
9. Знать правила подачи блюд и их совместимости с напитками.

ГОСТ Р 50935- 2007 является рекомендательным документом при наборе сотрудников

Администратор не должен владеть всеми знаниями официантов и поваров, но с этими сведениями будет легче контролировать сотрудников. На эту должность лучше брать бывших работников кухни, барменов или официантов, которые понимают процессы изнутри и способны выявлять проблемы на их начальных этапах.

Квалификационные требования к обслуживающему персоналу

В общепите обслуживающий персонал представляют следующие работники:

* официант;
* бармен;
* сомелье;
* буфетчица;
* бариста;
* кассир;
* продавец.

Каждый из них является человеком, непосредственно взаимодействующим с клиентом и производящим общее впечатление о заведении. Поэтому эта категория персонала должна уметь доброжелательно относиться к посетителям и отвечать на все интересующие их вопросы.

Сотрудник кофейни считается баристой, кассиром и продавцом в одном лице

Наиболее универсальными обслуживающими работниками кафе и ресторанов являются официанты. Они могут не иметь никакого специального образования, но обязаны соответствовать следующим квалификационным требованиям:

* пройти профессиональную подготовку или иметь соответствующее образование;
* уметь сервировать стол;
* знать права потребителей, правила этикета, назначение посуды и столовых приборов;
* владеть навыками допродаж;
* уметь запоминать клиентов, их слова, предпочтения, пожелания;
* знать технологию приготовлению блюд в меню, отвечать на уточняющие вопросы клиентов;
* знать очередность, температуру подачи блюд и напитков, их совместимость;
* уметь рассчитываться с клиентами всеми доступными способами;
* уметь пользоваться [онлайн-кассой](https://www.ekam.ru/page/online-kassa);
* иметь опрятный внешний вид.

К другому обслуживающему персоналу могут предъявляться иные требования. Например, для бармена не столь важно знание сервировки стола, сколько умение эффектно делать красивые коктейли. Кассир должен уметь выполнять все операции по [онлайн-кассе](https://www.ekam.ru/page/online-kassa) и работать с [программами для розничной торговли.](https://www.ekam.ru/page/kassovaya-programma)

Задача бармена – создать напиток, который клиент посоветует своим друзьям

Чтобы кафе было прибыльным, обслуживающий персонал должен быть обучен технологиям увеличения продаж. Ведь заведения общепита создаются не только с целью удовлетворения посетителей, но и для получения максимального дохода собственниками.

Квалификационные требования к производственному персоналу

Хотя залогом лояльности клиентов в кафе является преимущественно хорошее обслуживание, качество приготовления пищи также имеет существенное значение.

Иногда кафе посещают исключительно ради блюд и изделий конкретного повара или кондитера.

На прибыльность заведения также влияет рациональное использование продуктов и правильное [составление технологических карт](https://www.ekam.ru/blogs/pos/tehnologicheskie-karti-dlya-kafe). Поэтому квалификация поваров, кондитеров и прочего производственного персонала тоже должна быть на высоком уровне. Она характеризуется следующими критериями:

* наличие профессионального высшего или средне-технического образования по специальности повар, кондитер;
* знание основ организации работы кухни на предприятиях общепита;
* умение распределять обязанности между подчиненными по технологическим процессам;
* знание технологии приготовления основных блюд, полуфабрикатов, десертов , мучных, хлебобулочных, кондитерских изделий и прочей кулинарии;
* знание принципов диетического питания, особенностей приготовления детских блюд;
* умение составлять [технологические карты](https://www.ekam.ru/blogs/pos/tehnologicheskie-karti-dlya-kafe);
* умение вести отчетную документацию;
* знание посуды, правил презентации и подачи блюда;
* умение определять пригодность продуктов по органолептическим и визуальным характеристикам;
* знание правил обращения с электрическим и газовым оборудованием;
* наличие навыков работы с противопожарными средствами.

Контролировать работу производственного персонала должен шеф-повар или главный повар. Особенно важны для этой должности академические знания, которые позволят рационально использовать продукты и готовить здоровую, полезную и безопасную пищу.

Формат технологической карты для приготовления стандартного блюда

Технологические карты составляются на основе нормативных документов:

«Сборник блюд и кулинарных изделий для предприятий общепита» и «Сборника мучных, хлебобулочных и кондитерских изделий»

Несоблюдение руководителем и сотрудниками заведения общепита санитарных, гигиенических и квалификационных норм грозит падением имиджа заведения до обычной «забегаловки».

Кроме того, пренебрежение гигиеническими требованиями и отравление посетителей может привести к уголовной ответственности. Поэтому подбор персонала необходимо производить с оцениванием всех рассмотренных критериев. Тогда блюда и изделия будут вкусными, а бизнес – успешным.

**Домашнее задание: Выучить материал лекции и информацию по этой теме из интернета.**