**1 Дәріс. Кіріспе. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында қызмет көрсетуді жетілдіру**

**Дәрістің мақсаты:** студенттердің әртүрлі ұйымдық-құқықтық нысандағы, үлгідегі және сыныптағы қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында қызмет көрсетудің теориялық білімдері мен практикалық дағдыларын игеруі.

**Қарастырылатын сұрақтар:**

1. Қызмет көрсетудің мақсаттары мен міндеттері.
2. Негізгі ережелер мен нормалар
3. Қызметтердің жіктелуі
4. Қызмет көрсету әдістері мен формалары
5. Тұтыну нарығының жай-күйі
6. Әр түрлі типтегі қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында қызмет көрсету ерекшеліктері

*Туризмде тамақтандыру саласы – ол орналастыру саласымен бір қатарда тұрып, туризмнің базасы және оны дамытудың жетекші факторы болып табылатын сала.*

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында тұтынушыларға қызмет көрсетуді ұтымды ұйымдастырудың мақсаты МЕМСТ Р 50764-95 сәйкес әртүрлі қызметтер кешенін көрсету болып табылады. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының сауда қызметін ұйымдастырудың негізгі міндеттері-тұтынушыларға қызмет көрсету нысандары мен әдістерін жетілдіру және қызмет көрсету мәдениетін арттыру.

"Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы" 2010 жылғы 4 мамырдағы № 274-IV Қазақстан Республикасының заңына сәйкес негізгі нормативтік құжат реттейтін тұтынушылар мен мейрамхана немесе кез келген басқа бұқаралық тамақтандыру ұйымы арасындағы қарым-қатынас атты қаулысымен бекітілген қоғамдық тамақтандыру қызметтерін көрсету ережелері болып табылады. Осы Ережелерге сәйкес тамақтану қызметтері мейрамханаларда, кафелерде, барларда, асханаларда және басқа да тамақтану орындарында көрсетіледі, олардың түрлері, мейрамханалар мен барлар үшін сыныптар (люкс, жоғары, бірінші) ГОСТ Р 50762-95 сәйкес анықталады. Осы Ережелерде берілген терминдер.

*Қызметті орындаушы-*аспаздық өнімдерді өндіру, сату және тұтынуды ұйымдастыру жөніндегі жұмыстарды орындайтын қоғамдық тамақтандыру кәсіпорны немесе кәсіпкер.

*Тұтынушының құқықтары.* Тұтынушыға мынадай ақпарат ұсынылады: қызмет көрсету бағасы мен төлеу шарттары; тағамдарды дайындау тәсілдері мен оларға кіретін негізгі ингредиенттер көрсетілген өзі өндіретін ұсынылатын өнімнің фирмалық атауы; дайын тағам порциясының массасы (көлемі) туралы мәліметтер; ұсынылатын алкогольдік сусын бөтелкесінің сыйымдылығы және оның порциясының көлемі; Қоғамдық тамақ өнімдерінің талаптарына сәйкес келуі тиіс нормативтік құжаттарға сілтемелер. Сертификаттау туралы мәліметтер. Егер бұл мәліметтер коммерциялық құпия болып табылмаса, тұтынушы ұсынылатын өнімнің негізгі тұтынушылық қасиеттері мен сапасы туралы, сондай-ақ тағамдарды дайындау шарттары туралы қосымша ақпарат алуға құқылы.

*Қызмет көрсету тәртібі.* Қызмет көрсету шарттары, оның ішінде оның бағасы, барлық тұтынушылар үшін бірдей, ҚР-ның басқа да құқықтық актілерімен тұтынушылардың жекелеген санаттарына жеңілдіктер беруге рұқсат етілген жағдайларды қоспағанда есептеледі. Бұдан басқа, орындаушы қызметтерді іріктеп емес, қызметке тапсырыс беру ниетімен өзіне жүгінген кез келген тұтынушыға тараптармен келісілген шарттарда көрсетуге міндетті.

**2. Қызметтердің жіктелуі**

Әр түрлі типтегі және сыныптағы қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында тұтынушыларға, сондай-ақ кәсіпкер азаматтарға көрсетілетін қызметтер мыналарға бөлінеді:

* тамақтану қызметтері;
* аспаздық өнімдер мен кондитер өнімдерін дайындау бойынша қызметтер;
* өнім тұтыну және қызмет көрсетуді ұйымдастыру бойынша қызметтер;
* аспаздық өнімдерді сату бойынша қызметтер;
* бос уақытты ұйымдастыру бойынша қызметтер;
* ақпараттық-кеңес беру қызметтері;
* басқа қызметтер.

Тамақтану қызметтері аспаздық өнімдерді дайындау және кәсіпорынның түрі мен класына сәйкес оны сату және тұтыну үшін жағдай жасау қызметтерін білдіреді және мейрамхана, кафе, бар, асхана, асхананың тамақтану қызметтеріне бөлінеді.

Аспаздық өнімдер мен кондитерлік бұйымдарды дайындау бойынша көрсетілетін қызметтерге тұтынушылардың тапсырыстары бойынша, оның ішінде күрделі орындаудағы аспаздық өнімдер мен кондитерлік бұйымдарды дайындау; кәсіпорында тапсырыс берушінің шикізатынан тағамдар дайындау; үйде тағамдар, аспаздық және кондитерлік бұйымдарды дайындау бойынша аспаздың, кондитердің көрсетілетін қызметтері кіреді.

Өнімді тұтынуды ұйымдастыру және қызмет көрсету жөніндегі қызметтер салтанатты, отбасылық түскі астар мен салттық іс-шараларды ұйымдастыруды және оларға қызмет көрсетуді; демалыс аймақтарында конференцияларға, семинарларға, кеңестерге, мәдени-бұқаралық іс-шараларға қатысушыларды тамақтандыруды және оларға қызмет көрсетуді; тапсырыс бойынша аспаздық өнімдер мен кондитерлік өнімдерді жеткізуді қамтиды және сонымен қатар қызмет көрсету; жұмыс орындарында, кеңселерде, үйде, жолаушылар көлігінің жүру жолында (оның ішінде купеде, каютада, ұшақ салонында), қонақ үй нөмірлерінде аспаздық өнімдерді, кондитерлік өнімдерді жеткізу және тұтынушыларға қызмет көрсету; қоғамдық тамақтандыру кәсіпорны залында орындарды брондау; талондар сату ұтымды кешенді тамақтандыруды ұйымдастыру қызметтері жатады.

*Қоғамдық тамақтандыру қызметтері* нысаналы мақсатына, дәлме-дәл және уақтылы ұсынылуына сәйкес келуі, сондай-ақ қауіпсіздік пен экологиялылық, эргономика мен жайлылық, эстетика, қызмет көрсету мәдениеті, Әлеуметтік атаулылық, ақпараттылық *талаптарына жауап* беруі тиіс.

Тұтынушыларға қызмет көрсету процесінде кәсіпорын түріне сәйкес қызметтердің күрделілігіне қойылатын талаптар сақталуы керек.

*Эргономика талабы* техникалық қызмет көрсету жағдайларының тұтынудың гигиеналық, антропометриялық, физиологиялық мүмкіндіктеріне сәйкестігін сипаттайды, Эргономика талаптарын сақтау қызмет көрсетудің жайлылығын қамтамасыз етеді және тұтынушының денсаулығы мен тиімділігін сақтауға көмектеседі. Қызметтердің эстетикасы кәсіпорын үй-жайларының сәулеттік-жоспарлау (интерьері) және түс шешімінің үйлесімділігімен, сондай-ақ қызмет көрсету жағдайымен, оның ішінде қызмет көрсетуші персоналдың сыртқы түрімен, аспаздық өнімді ресімдеумен және берумен сипатталады.

*Қызметтің әлеуметтік* атаулылығы оның кәсіпорын түріне сәйкес тұтынушылардың белгілі бір контингентінің талаптарына сәйкес келуімен анықталады.

*Ақпараттылыққа қойылатын* талап әр түрлі жарнаманы қолдану арқылы тұтынушыға қызмет туралы толық, сенімді және уақтылы хабарлауды қамтиды.

**Қызмет көрсету әдістері мен формалары**

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында қызмет көрсетудің келесі әдістері қолданылады: өзіне-өзі қызмет көрсету, персоналға қызмет көрсету және аралас әдіс.

Қызмет көрсетудің ең тиімді әдісі-өзін-өзі күту, оның барысында тұтынушылар тарату сөрелерінен суық тағамдар мен жеңіл тағамдар, тәтті тағамдар мен сусындар, ұннан жасалған кондитерлік өнімдер, нан және ас құралдарын алады. Аспазшының ыстық тағамдары демалыс алдында бірден бөлінеді. Тарату желісі бойымен қозғала отырып, тұтынушылар таңдалған тағамдарды подносқа орнатады, ал кассирмен есептегеннен кейін оларды асханалық үстелдерге ауыстырады. Қызмет көрсетудің бұл түрі залдардың өткізу қабілетін 20-30% - ға арттыруға, тамақ алу уақытын екі есе қысқартуға және жұмысшылардың еңбек өнімділігін 20% - ға арттыруға мүмкіндік береді.

*Қызметкерлердің қызметке қатысуына байланысты толық және ішінара өзіне-өзі қызмет көрсету ерекшеленеді.*

Өзіне-өзі қызмет көрсету кезінде тұтынушылар тағамдар мен сусындарды алуға, оларды асхана үстеліне жеткізуге және ыдыс-аяқты тазартуға байланысты барлық операцияларды дербес орындайды.

Ішінара өзін-өзі күту кезінде операциялардың көп бөлігін қызмет көрсететін персонал орындайды. Ішінара өзіне-өзі қызмет көрсетудің мысалы-өндірістік кәсіпорындар мен оқу орындарындағы асханаларда бірыңғай түскі үзіліс орнатылған үстелдерді алдын-ала әзірлеу. Сонымен қатар, тұтынушылар үстелге алдын-ала қойылған сорпа ыдыстарының алғашқы ыдыстарын табаққа құйып, пайдаланылған ыдыстарды конвейерге жинайды.

Есептеу әдісі бойынша тұтынушылармен алдын-ала, кейіннен, тікелей есептеу, тамақтан кейін төлем жасау және өзін-өзі есептеу арқылы өзін-өзі күту ерекшеленеді.

Алдын ала есептеумен өзіне-өзі қызмет көрсету кезінде тұтынушылар мәзірдегі тағамдардың ассортиментімен танысып, кассадан чектер немесе талондар алады, содан кейін осы чектер немесе талондар бойынша таңдалған тағамдарды таратуда алады. Қызмет көрсетудің бұл түрінің кемшілігі-тарату қабілетінің төмендігі, өйткені ыдыс-аяқтарды бөлетін аспазшылар ыдыс-аяқтың чектерін немесе талондарын қарап, сұрыптауы керек. Қызметтің осы түрін қолдану кезінде айтарлықтай жеделдетуге алдын-ала сатып алынған жазылымдар немесе чектер бойынша кешенді (комплексны й) түскі ас беру арқылы қол жеткізіледі.

Сонымен қатар, тұтынушылар таратылатын тағамдарды таңдайды, оның соңында олар өз құнын төлейді. Қызмет көрсетудің бұл түрінің артықшылығы-тұтынушылардың тағамдарды таңдау мүмкіндігі, ыдыс-аяқтарды бөлшектейтін аспаздарды чектерді талдаудан босату, соның арқасында олар ыдыс-аяқтарды босатуға, сондай-ақ тұтынушыларға қызмет көрсетуді жеделдетуге баса назар аударады.

Өзіне-өзі қызмет көрсету тікелей есептеумен бір мезгілде тағамдарды таңдауды, оларды алуды және құнын төлеуді қамтамасыз етеді. Бұл жағдайда өнімді босатуды және тұтынушымен есеп айырысуды бір қызметкер жүзеге асырады. Көбінесе қызмет көрсетудің бұл түрі асханаларда қолданылады.

*Персоналға қызмет көрсету* жайлылық қызмет көрсету уақытының факторынан гөрі маңызды рөл атқаратын кәсіпорындарда қолданылады. Мейрамханада даяшылардың тұтынушыларға қызмет көрсету нормасы белгіленеді, ол оның класын сипаттайды.

*Құрамдастырылған әдіс* кезінде қызмет көрсетудің көрсетілген екі әдісінің үйлесімі көзделеді. Мысалы, жиналыстарға, конференцияларға, симпозиумдарға қатысушыларға қызмет көрсету кезінде қонақтар үлестіру сөрелерінде немесе фуршет үстелдерінде тіскебасарларды, десерттерді, сусындарды және басқа да бұйымдарды өз бетінше таңдайды, ал бірінші және екінші курстарды даяшылар ұсынады. Тамақтану үшін есеп айырысу залдан шыққан кезде тамақ ішкеннен кейін жүргізіледі.

***Тұтыну нарығының жағдайы*** экономикалық өзгерістер және қоғамдық тамақтанудағы жекешелендіру процестері өзгерістерге әкелді, олар мейрамханалардың, кафелердің, барлардың, асханалардың, дәмханалардың ұйымдық-құқықтық нысандары. Бұл кәсіпорындардың меншігінің өзгеруі ассортименттің кеңеюіне және қызмет көрсету сапасының жақсаруына әкелді, бұл тамақтандыру кәсіпорындарының кірістілігін қамтамасыз етуге және нақты бәсекелестік құруға ықпал етті. Нәтижесінде, біздің елімізде сұраныс пен ұсыныстың экономикалық Заңдарына, сондай-ақ бәсекелестікке бағынатын тамақтану нарығы жандана бастады.

Тұтыну нарығын дамыту перспективалары шағын және орта бизнес кәсіпорындарын, сондай-ақ халықтың әлеуметтік қорғалмаған топтарын қолдау арқылы қоғамдық тамақтандыру саласындағы мемлекеттік реттеу шараларымен байланысты. Сонымен қатар, тамақтану инфрақұрылымын, бәсекелестік ортаны құру және нығайту, аймақаралық жәрмеңкелер, конкурстар өткізу, өнімдер мен қызметтердің сапасын бақылауды күшейту, сауда ережелерін сақтау маңызды.

Нарықтық қатынастар жағдайындағы мемлекеттік және өңірлік саясаттың негізгі бағыттары:

* тұтынушылардың әртүрлі топтарына бағдарланған қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының жалпыға қолжетімді желісін басым дамыту;
* тез тамақтану кәсіпорындарының, оның ішінде кәуап, шұжық, құймақ, бәліш, бутерброд, чебурек, тұшпара кәсіпорындарының желісін дамыту;
* жұмысшыларды, қызметкерлерді, студенттерді, оқушыларды, колледждердің оқушыларын, мектепке дейінгі мекемелердегі балаларды, емдеу мекемелерінің пациенттерін тамақтандыруды қамтамасыз ететін әлеуметтік-бағдарланған кәсіпорындар желісін қалпына келтіру және кеңейту;
* тамақ дайындаудың индустриялық әдістерін пайдаланатын және тұтынушылардың тапсырыстары бойынша (үйге, кеңсеге, ұйымға немесе мекемеге) аспаздық өнімді жеткізетін қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының желісін кеңейтуді ынталандыру;
* кешенді сауда, қонақ үй қызметтері аймақтарында, автомагистральдар бойында, жанармай құю станцияларында, әуежайлар мен вокзалдарда қоғамдық тамақтандыру желісін дамыту.

Заманауи технологиялар, жабдықтар және қызмет көрсетуді ұйымдастыру бірнеше минут ішінде тамақ дайындауды және залдың жоғары өткізу қабілетін қамтамасыз етуге мүмкіндік береді. Өсіп келе жатқан бәсекелестік жағдайында фаст-фудқа қызмет көрсетудің жаңа технологиясы үлкен дамуға ие болады. Фаст-фуд-бұл төмен бағамен өнімнің қарапайым ассортиментімен тұтынушыларға жылдам қызмет көрсету.

Макдоналдс, Пицца-Хат, Burger King, KFC, және т.б. сияқты әлемдік фаст — фуд жүйелерімен қатар тек ресейлік нарыққа тән жүйелер-Ростик, МЕТРО Экспресс, орыс бистро дамыды.

**Әр түрлі тамақтандыру кәсіпорындарында қызмет көрсету ерекшеліктері**

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары функционалдық мақсатында, сатылатын өнімнің ассортиментіне, өнімді өндірудің әртүрлілігі мен күрделілігіне, техникалық жабдықталуына, қызмет көрсету әдістеріне, персоналдың біліктілігіне, қызмет көрсету сапасына, көрсетілетін қызметтердің номенклатурасына байланысты мынадай түрлерге бөлінеді: мейрамхана, бар, кафе, асхана, дәмхана және т. б. осы түрлердің әрқайсысының көлемі сыйымдылықпен (орындар санымен) сипатталады тамақтану залында) және ауысымға шығарылатын тағамдардың саны көрсетіледі. Әр түрлі типтегі кәсіпорындардың тамақтану залдарындағы орындардың оңтайлы саны: мейрамхана-50-200; шарап бары, сүт, гриль-25-50; сыра бары-25-100; жалпы кафе-50-200; мамандандырылған кафе (Жастар, балалар, кондитерлік өнімдер, аяз, сүт және т. б.) — 25-100; қоғамдық асхана — 50-200; диеталық асхана — 50-100; үлестіру асханасы — 25-50; жалпы үлгідегі дәмхана — 25-50; мамандандырылған дәмхана — 25-50; дәмхана — 8-50.

Мейрамханалар мен барлар қызмет көрсету деңгейі мен қызмет көрсету ауқымы бойынша сыныптарға бөлінеді: люкс, ең жоғары және бірінші, олар келесі талаптарға сай болуы керек:

* люкс-баламасы жоқ тамақтандыру кәсіпорындарының сәулеттік ансамблі мен сауда үй-жайлары интерьерінің көркемдік мәнерлілігі, жоғары деңгей;
* жайлылық, қызметтердің кең таңдауы және мейрамханаларға арналған түпнұсқалық, таңдаулы тапсырыстық және фирмалық тағамдардың, аспаздық және кондитерлік өнімдердің ассортименті,
* жеке және фирмалық сусындардың, коктейльдер мен барларға арналған жеңіл тағамдардың кең таңдауы;
* ең бастысы-интерьердің өзіндік ерекшелігі, қызметтерді таңдау, жайлылық, ерекше, талғампаз тапсырыс берілген және фирмалық тағамдар мен өнімдердің алуан түрлілігі
* мейрамханалар, фирмалық және арнайы сусындардың, коктейльдер мен барларға арналған жеңіл тағамдардың кең таңдауы;
* біріншісі-үйлесімділік, жайлылық және қызметтерді таңдау, мейрамханаларға арналған фирмалық тағамдардың, күрделі тағамдар мен сусындардың әр түрлі ассортименті жиынтық
* барларға арналған қарапайым сусындар, коктейльдер, соның ішінде жеке және фирмалық.

**2 Дәріс. Сауда орындары, олардың сипаттамасы және жабдықталуы**

**Дәрістің мақсаты:** Қызмет көрсету түлерінің ірі сауда орындарында орналасуын талдау

**Қарастыраатын сұрақтар:**

1. Мекеме түрлері
2. Сауда орындарының сипаттамасы
3. Қызмет көрсетушілік
4. .Асхана ыдыстарын жуу бөлмесі
5. Тарату
6. Сервис-бар (буфет)
7. Нан кесуге арналған орындар
8. Жарықтандыру
9. Желдету
10. Залдардың интерьерлері
11. Залдарды жабдықтау

Тұтынушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыруға арналған мекемелерге залдар, банкет залдары (барлық сыныптағы мейрамханаларда міндетті түрде), вестибюльдер, киім ілгіштер, қол жууға арналған үй-жайлары бар ерлер мен әйелдердің дәретхана бөлмелері, келушілерге арналған темекі шегетін бөлмелер жатады.

Мейрамханаларда бөлмелердің осы тобына күту залы (аванзал), коктейль залы кіреді. Қосалқы үй-жайларға сервиз, асхана ыдыстарын жуу және тарату бөлмесі жатады. Мекемелердің ауданы кәсіпорынның түріне және орындар санына байланысты және шаршы метрмен аудан нормасын орындар санына бір орынға көбейту арқылы есептеледі.

Тамақтану кәсіпорындарына кіру ғимараттың кіреберісін сәндік-көркемдік құралдармен және ұлттық сәулет элементтерімен үйлестіріп, жақсы жарықтандырылуы керек. Мейрамхананың, бардың немесе кафенің кіреберісіндегі безендіру элементтері мен қосымша жарықтандыру бар жарық белгісі ғимараттың сәулеттік формалары мен кәсіпорынның сипатын ерекше көрсетуі керек. Кіреберіс тұтынушыларға, әсіресе қолайсыз ауа-райында, ыңғайлылықты қамтамасыз ететін сыртқы күнқағармен жабдықталуы мүмкін. Сыртқы ауаның есепті температурасы минус 15°С және одан төмен аудандарда орналасқан залдардағы орын саны 100 және одан көп қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарындағы тұтынушыларға арналған кіреберістер ауа-жылу перделерімен жабдықталады.

Кіру есіктеріне тиісті назар аудару керек. Олар әйнек, жартылай әйнек, мөлдір, ағаш немесе металл, айналмалы немесе қос қанатты болуы мүмкін. Мейрамханаға, барға немесе кафеге кіре берісте баспалдаққа орнатылған қырғыштар, торлар немесе аяқ киімді кірден тазартуға арналған металл торлар, урналар болуы керек. Ғимараттың кіреберісінде жаңа гүлдер мен жасанды композициялар орналастырылған. Мейрамхананың кіреберісінде қонақтарды өте мұқият және мейірімді киім киюшілер немесе қақпашылар қарсы алады.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнының орналасуына тұтынушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыруға арналған үй-жайларды ұтымды орналастыру кіреді.

**Сауда орындарының** **сипаттамасы**

Вестибюль-тұтынушыларға қызмет көрсету басталатын үй-жай. Вестибюльдің ауданы әртүрлі және залдардың сыйымдылығына байланысты. Мейрамхананың фойесінде сыртқы киімге арналған гардероб, дәретхана бөлмелері, айналар, жұмсақ жиһаз— креслолар, жартылай орындықтар, банкеттер (арқасы жоқ жұмсақ жастығы бар орындықтар), кофе үстелдері, автомат телефондар, газеттер мен журналдарды, гүлдерді, кәдесыйларды сату ұйымдастырылады. Вестибюльде дәріхана дүңгіршектері, барлар, киім, аяқ киім, парфюмерия сататын дүкендер, мәзірі бар штендер және мейрамхана ұсынатын қызметтер туралы ақпарат болуы мүмкін.

Вестибюль интерьерінің сәтті шешімі мейрамхананың асханасы мен қызметімен таныспас бұрын тұтынушыларда жақсы көңіл-күй қалыптастыруға ықпал етеді.

*Гардероб* вестибюльде орналасады және жылжымалы кронштейндері бар секциялық металл екі жақты ілгіштермен жабдықталады. Ілгіштер арасындағы қашықтық кемінде 70 см болуы тиіс, ал ілгектер саны залдағы орындар санына сәйкес келуі тиіс, бұдан басқа 10% резервтік қоры болуы тиіс. Сыртқы киім гардеробында негізгі ілгіштерден басқа киім арнайы ілгіштердің де болуын қамтамасыз ету керек, өйткені модельдік киім мен аң терісінің кейбір түрлері киім ілгіштерге (плечиках) ілінуі керек. Гардеробта аяқ киімді, қол жүгін (сөмкелер, портфельдер) сақтауға арналған ұяшық-шкафтар қарастырылған.

50 орынға дейінгі асханаларда және өзіне-өзі қызмет көрсететін кәсіпорындарда киім ілгіштерді тікелей залдарға орнатуға болады.

*Дәретхана бөлмелерінде* ыстық және суық су, электр сүлгі, айналар, ауа озонаторлары немесе уақыт релесімен немесе кіріктірілген фотоэлементпен жабдықталған ауа тазартқышты автоматты қосу құрылғысы болуы тиіс. Мейрамханалардағы заманауи дәретхана бөлмелері дәретхана қағазы, Сүлгілер, майлықтар мен сұйық сабын диспенсерлерімен, тірі немесе жасанды гүлдермен, сондай — ақ жеңіл музыканы қосуға мүмкіндік беретін динамиктермен жабдықталған. Дәретхана бөлмелерінің жанында темекі шегуге арналған бөлме бар. Ол ыңғайлы жұмсақ жиһаз бен күл сөрелерін стендтерге орналастырады. Желдету ауаның қарқынды алмасуын қамтамасыз етуі керек.

*Аванзал*-сауда немесе банкет залының алдында орналасқан кездесуге, қонақтарды күтуге арналған орын. Аванзалға жұмсақ жиһаз заттары қойылады: дивандар, креслолар, кофе үстелдері, еден күл сөрелері, гүлдер. Аванзалдың дизайны фойе мен залдың интерьерлерінің сәндік шешімімен органикалық түрде байланысты болуы керек.

*Сауда және банкет залдары* — тұтынушыларға қызмет көрсетуге арналған орындар. Олардың орналасуына, дизайнына және жабдықтарына көп көңіл бөлінеді. Кәсіпорында бір немесе бірнеше зал болуы мүмкін, бұл кәсіпорынның түріне, сыйымдылығына, қызмет көрсету формаларына байланысты. 50 орынға дейінгі кішігірім залдар ең ыңғайлы, сондықтан көптеген орындары бар мейрамханалар мен кафелердің залдарын жылжымалы, сәндік немесе стационарлық бөлімдермен аймақтарға немесе кеңселерге бөліп, іскерлік кездесулерге арналған жалпы залда жеке залдар құру ұсынылады.

*Эстрада мен биге арналған алаң*. Мұндай орынды таңдау көбінесе залдың мөлшері мен құрамына байланысты. Ол залдың ортасында болуы мүмкін немесе интерьер перспективасының аяқталуы болуы мүмкін.

Әдетте, қоршаған кеңістіктен ерекше шамдардың, төбенің ерекше формасының көмегімен композициялық түрде бөлінеді. Мейрамханада эстрада мен би алаңына арналған алаң нормасы залда бір орынға 0,13— 0,15м2 құрайды.

*Қызмет көрсетушілік орындар*-даяшыларға фарфордан, шыныдан, металдан және асхана аспаптарынан жасалған асхана ыдыстарын сақтауға және беруге арналған орын. Ол ыдыс-аяқ пен ыдыс-аяқтың берілуінің ыңғайлылығын қамтамасыз ететін және олардың сақталуына ықпал ететін ыдыс-аяқтың жанында орналасуы керек.

*Қызмет көрсетушілік орындар* шкафтармен, аспалы сөрелермен және ыдыс-аяқты, асхана аспаптарын сақтауға арналған стеллаждармен, сондай-ақ оларды даяшыларға беруге арналған сөремен жабдықталады. Ас құралдары пышақтарға, шанышқыларға, қасықтарға арналған бөліктері бар қораптарда сақталады. Ыдыс — аяқ түрлері бойынша сұрыпталады — фарфор, шыны, хрусталь, металл және мақсаты-пирожныйлар, жеңіл тағамдар, ұсақ асханалар және басқа да табақтар, шарап көзілдіріктері, арақ, су, шырындар мен басқа да сусындарға арналған стақандар, шыбықтар, құмандар, құмыралар және т. б. ыдыс-аяқтар шкаф сөрелерінде және сөрелерде бөлек сақталады. арнайы бөлінген орындарда. Ыдыс-аяқтар, мысалы, шыныаяқтар, тұздықтар, сүт сауыттары, кремдер, кофеханалар, тұтқаларды алу ыңғайлы болатындай етіп қойылады.

Жабдықтардың нормалары бір орынға үш, үш жарым, кейде төрт ыдыс-аяқ пен аспаптардың болуын қамтамасыз етеді. Екі жиынтық залда және таратуда, үшіншісі — жуу бөлмесінде. Ыдыс-аяқ пен аспаптардың мұндай саны сағатына екі және үш рет орын айналымы кезінде тұтынушыларға қалыпты қызмет көрсетуді қамтамасыз етеді. Кешке мейрамханаларда, үстелдегі орын бір рет қолданылған кезде, ыдыс-аяқ пен құрылғыларға деген қажеттілік бір орынға бір жарым жиынтыққа дейін азаяды.

Әр түрлі үлгідегі қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының залдарына арналған қоймалардан асхана ыдыстары мен аспаптарын жіберу тәртібі құжаттар бойынша (ассортиментін және олардың санын көрсете отырып) жүзеге асырылады және қызмет көрсету сипатына байланысты болады. Мейрамханаларда және даяшы қызмет көрсететін басқа да кәсіпорындарда ыдыс - аяқ пен аспаптар ыдыс — аяқ жіберетін қызметкердің, Метрдотельдің немесе зал әкімшісінің, даяшылар бригадирінің, ал өзіне-өзі қызмет көрсететін кәсіпорындарда-зал әкімшісінің немесе кәсіпорын директорының орынбасары тағайындаған басқа да адамдардың есебіне түседі. Олармен жауапкершілік туралы шарттар жасалады.

|  |  |
| --- | --- |
| 00191 | 0019 |

Қажет болған жағдайларда ыдыс-аяқ пен аспаптарды тапсыру кезінде № 74 нысан бойынша сынуға, сынуға, бүлінуге, ыдыс-аяқ пен аспаптардың жоғалуына акт жасалады. Актіні комиссия ресімдейді, оның құрамына айналыстағы ыдыс-аяқ, аспаптар үшін жауапты қызметкер; күні бойы осы құндылықтары есепте болған қызметкер, метрдотель немесе әкімші және бухгалтер кіреді. Актілерді кәсіпорын басшысы қарайды және сынған ыдыстарды есептен шығару немесе зиянды өтеу туралы шешім шығарады.

***Ыдыс-аяқтарды жууға арналған*** **орын.** Бұл бөлімшенің нақты жұмысы залдың табысты жұмыс істеуіне және қызмет көрсету мәдениетін арттыруға ықпал етеді. Асхана ыдыстарын жуу бөлмесі сервиздің жанында орналасады және залмен және таратумен ыңғайлы байланысқа ие болуы тиіс, бұл даяшыларды таза ыдыспен үздіксіз қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

Жуу орындары ыдыс жуу машиналарымен, жуу ванналарымен, щеткалы стаканомойкалармен, ыдысты тамақ қалдықтарынан сұрыптауға және тазалауға арналған үстелдермен, кептіру шкафтарымен, таза ыдысты сақтауға арналған стеллаждармен және шкафтармен, қалдықтарды жинауға арналған қақпақтары бар бактармен жарақталады. Жабдық технологиялық процестің реттілігіне қарай орнатылады: тамақ қалдықтарынан тазарту, сұрыптау, алдын ала жуу, жуу, зарарсыздандыру, кептіру.

Пайдаланылған ыдыс-аяқ пен аспаптарды науаларға немесе арнайы арбаларға жинайды, содан кейін беру терезесі арқылы олар жуу бөлмесіне кіреді. Ыдыстардың сақталуын қамтамасыз ету және шуды азайту үшін ыдыстар жиналатын орындардағы үстелдер мен сөрелерді линолеуммен немесе басқа материалдармен қаптайды.

Жуу алдында табақтар тамақ қалдықтарынан босатылып, түрлері бойынша сұрыпталады. Ыдыс жуатын машиналарда тарелкаларды, стақандарды және асхана аспаптарын жуу, стерилизациялау жүзеге асырылады. Ыдыс-аяқтарды жуу әр түрлі температуралық режимі бар үш бөлімде жүзеге асырылады. Бірінші бөлімшеде 45-48°С температурада ыдыс жуу құралдарын пайдалана отырып жуылады және майсыздандырылады; екіншісінде-50-55°С температурада хлорлы әктің 10% ерітіндісін (1 л суға 10 см3 есебінен) қосу жолымен жуу және дезинфекциялау жүргізіледі; үшіншісінде-90-98°С температурада ыдысты шаяды және стерильдейді. Содан кейін ол кептіру үшін сөрелерге қойылады. Ыдыс жуғыш машиналар жуғыштардың жұмысын айтарлықтай жеңілдетеді.

***Тарату бөлмесі*** ыстық және суық цехтарға, нан кескішке, қызмет көрсетуге, ыдыс жууға арналған ыдыс-аяққа, қызмет көрсету барына (буфетке) жақын орналасқан. Егер көрсетілетін орындар тарату бөлмесінің бір жағында болса, онда оның ені кемінде 2 м, егер екі және одан да көп жағынан-кемінде 3 м болуы тиіс.

Үлестірме ұзындығы мынадай есеппен анықталады: ыстық цехтар үшін — 0,03 м, салқын цехтар үшін — залдағы бір орынға 0,01 м.

Тарату бөлмесінде компьютерлік кассалық терминал немесе кассалық машиналар орналастырылған және мәзірі бар витрина болады.

***Сервис-бар (буфет)***

Мейрамханалардың залдарында қосалқы бөлмелермен тікелей байланысы бар Сервис-барлар (буфеттер) орналастырылады. Сервистік бардың өнімдерін даяшылар шығарады. Даяшылар қызмет көрсету барынан (буфеттен) арақ-шарап өнімдерін, Сыра, алкогольсіз сусындар, жемістер, кондитерлік және темекі өнімдерін алады. Ол залдың жанында орналасқан және екі бөлме бар: қосалқы бөлме — тауарларды сақтау үшін және негізгі бөлме — өнімді шығару үшін. Қосалқы бөлмеде Тоңазытқыш шкафтар немесе жиналмалы камера, сөрелер, тауар қойғыштар орнатылады. Өнімді босатуға арналған үй-жай торттарды, тәтті тоқаштарды, сусындарды сақтауға және көрсетуге арналған шыны есігі бар тоңазытқыш шкафпен, сөре-сөрелермен, оның ішінде салқындатылатын сөрелермен жабдықталады. Сонымен қатар, ыстық сусындарды (шай, Шығыс кофесі, ыстық шоколад) және салқын сусындарды (кофе-гляссе) дайындау өндірісте жүзеге асырылады.

***Нан кесуге арналған орындар***

Нанды кесуге арналған орындарнанды және нан-тоқаш өнімдерін сақтауға, кесуге және шығаруға арналған. Нанды сақтау үшін бүйір қабырғалары мен есіктерінде тесіктері бар шкафтар орнатылады (қара бидай мен бидай үшін бөлек). Нан кескіштің көмегімен нан 40-50 г кесектерге кесіліп, босатпас бұрын пирожныйларға қойылады. Нан кесушінің жұмыс орны үстелмен, таразымен, тақтаймен, қысқыштармен, үгінділерін жоюға арналған қалақпен және щеткамен жабдықталады. Нан кескіш бөлмеде тосттер (екі жағынан тостталған нан кесектері) және сөре жасау үшін тостер орнатылады.

***Жарықтандыру***

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының залдарын жарықтандыруды дұрыс таңдау тұтынушылар үшін де, қызметкерлер үшін де үлкен маңызға ие. Интерьердің маңызды элементтерінің бірі бола отырып, жарық қабырғалардың құрылымын ерекшелей алады, сәндік әшекейлерге ерекше мәнерлілік береді, сонымен қатар залды "тарылтады" немесе "кеңейтеді", бөлмені жайлы етеді.

ИСО 89951 (ISO8995) халықаралық стандартына сәйкес тамақтану залдарын жарықтандыру 200 люкс (жарықтандырудың көрсеткіші) құрайды. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында жалпы, бағытталған (жергілікті) және аралас жарықтандыру жүйесі қолданылады. Жалпы жарықтандырудың негізгі мақсаты-жарық фонын жасау, онда интерьердің барлық бөлшектері келуші өзін жайлы сезінуі үшін жақсы жарықтандырылған. Жоғары төбелері бар залдарда жалпы жарықтандыру кезінде жеңіл люстралар немесе аспалы шамдар қолданылады, ал төмен төбелері бар залдарда флуоресцентті лампалары бар төбелік шамдар қолданылады. Қазіргі уақытта флуоресцентті лампалары бар аспалы модульдік төбелер кең таралған. Мұндай шамдар жарық таратушы элемент ретінде пластмассадан немесе алюминийден жасалған экрандаушы торлармен және пластмасса диффузорлармен жабдықталуы мүмкін. Бөлмеде ерекше жайлылық пен эксклюзивтілік атмосферасын құру үшін, тіпті қарапайым стандартты интерьерде де шағылысқан жарықтың люминесцентті шамдары қолданылады.

***Желдету***

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары құрамында зиянды газ тәрізді заттар бар ауаны шығару және оны таза ауамен ауыстыру үшін, сондай-ақ ауаның (температураның, ылғалдылықтың) берілген параметрлерін ұстап тұру үшін мәжбүрлі желдету жүйелерімен жабдықталады.

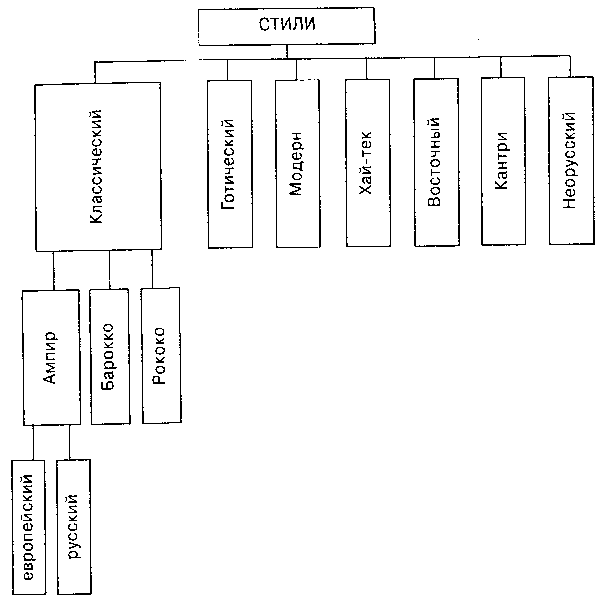
Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының залдарында ауаның 60-65% салыстырмалы ылғалдылығында жақсы желдету (сызбасыз) және қалыпты температура (16-18°C) болуы керек. Орын саны 50-ге дейінгі кәсіпорындарда тек сору желдеткішін орнатуға рұқсат етіледі, ал басқаларында сору-шығару желдеткіші қажет.

Тұтынушыларға арналған орындарда және ыстық цехтарда даяшыларға қызмет көрсететін кәсіпорындарда, жуу және тарату желдету жүйелері бөлек болуы тиіс. Сауда үй-жайларына шығатын желдеткіш торлардың декоративтік безендірілуі тиіс. Желдету жүйелері үнсіз жұмыс істеуі керек. Шу желдеткішті дұрыс таңдамау, оның дұрыс жұмыс істемеуі, желдету арналарындағы ауаның жоғары жылдамдығынан туындауы мүмкін.

***Залдардың интерьерлері***

Залдардың ерекше және әр түрлі интерьерлері, қабырғаларды әрлеудің жылы немесе қатаң түстері, кілемдер, ескі атрибуттардың элементтері, субұрқақтар, жаңа гүлдердің аранжировкалары, жылы шашыраңқы жарық беретін ашық люстралар; жиһазды дұрыс таңдау, даяшылардың формаларының бөлменің декорымен сәтті үйлесуі-перделердің түсі — дастархан мен майлықтар, креслолардың төсеніштері; талғампаз қызмет көрсетілетін үстелдер — мұның бәрі іскерлік әңгімеге немесе достар арасында демалуға мүмкіндік береді.

Қазіргі уақытта тамақтану залдарының интерьерін безендіруде көптеген стильдер қолданылады (сурет. 2).



*Империя (*франц. ampire-империя) - XIX ғасырдың алғашқы үш онжылдығының стилі. Ол сәулет пен интерьердің салтанатты әсемдігімен, пиластерлермен (қабырға бетіндегі жалпақ тік шығыңқы), анфиладтармен (бір осьте орналасқан есіктермен жалғанған бөлмелер) және мәрмәрмен, қоламен, айналармен, әсем панельдермен, жалтыратылған мүсіндермен және оюлармен безендірілген залдармен сипатталады.

*Орыс империясы* аз, тыныш, лирикалық. Бағандар соншалықты үлкен емес, оларды тек белгілеуге болады. Төбелерде, қабырғаларда талғампаз қалыптау; кристалды люстралар. Үнсіз реңктердің суреттері. Ақ немесе жылы қызғылт көп. Үлкен терезелер мен көптеген айналар. Интерьерде жеңілдік пен жайлылық басым. Бұрыштарда қола айдаһарларымен және мүсінделген мүсін топтарымен безендірілген каминдердің залдарында болуы мүмкін. Өрнектелген емен паркет кілеммен қапталған, ол жоғары артқы орындықтармен, дастархандармен және нәзік пастелді түстердегі майлықтармен үйлеседі.

***Барокко***-XVI ғасырдың аяғы-XVIII ғасырдың ортасы Еуропа мен Американың сәндік өнеріндегі негізгі стиль. Ол контраст, шиеленіс, суреттердің динамикасы, ұлылық пен әсемдікке ұмтылу, шындық пен иллюзияны біріктіру арқылы сипатталады.

***"Гранд-Империал"*** мейрамханасының интерьеріндегі классикалық стиль қатаң: ұзын өрілген дастархандар, ауыр (Қос); бағалы ағаштан жасалған жұмсақ жайлы жиһаз. Ол империя элементтерімен органикалық түрде үйлеседі: алтын жалатылған қоладан жасалған заттар, жақтаулардағы айналар, грек амфоралары түріндегі құмыралар. Барлық осы әшекейлер классикалық интерьердің ауырлығын жұмсартады (сурет. 1).

***Рококо***-XVIII ғасырдың бірінші жартысындағы еуропалық өнердегі стильдік бағыт., Ресейде билік дағдарысы болған кезде. Бұл кезең талғампаздықпен, театрландырумен, жайлылықпен, қиял мен мифтік сюжеттер әлеміне енумен сипатталады. Рококо элементтерімен классикалық стильде безендірілген залда сіз таңқаларлық пішінді үстелдерді, ескі сервердің фарфорымен безендірілген ыдыс-аяқтарды, Ришелье кестелері бар дастархандар мен майлықтарды пайдалана аласыз. Үстел талғампаз букеттермен безендірілген.

***Залдарды жабдықтау***

Жиһаз-бұл кәсіпорындардың интерьеріндегі функционалды элемент және кәсіпорынның түрі мен класын анықтайтын критерийлердің бірі. Жиһаз түрлерін таңдау кәсіпорынның мақсатына, оның түрі мен класына, интерьердің стиліне сәйкес келуі керек. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарындағы жиһаздың барлық түрлеріне қойылатын жалпы талаптарға мыналар жатады: жақсартылған беріктік, гигиена, эстетика, қызмет көрсету сипатына сәйкестік.

Жиһаздың ыңғайлылығы оның антропометриялық мәліметтерге сәйкестігіне байланысты. Орындықтар мен креслолардың ыңғайлылығы адамның дене салмағын максималды тірек аймағына біркелкі бөлу, дененің орнын өзгерту мүмкіндігі арқылы қамтамасыз етіледі. Тұтынушы қолайсыздықты сезінбеуі үшін үстелдің үстіңгі жағы мен орындық арасындағы қашықтық 29-дан 31 см-ге дейін болуы керек.

Бақылау сұрақтары:

1. Мекеме түрлері: Сауда орындарының сипаттамасын талдау
2. Қызмет көрсетушілік: .Асхана ыдыстарын жуу бөлмесі
3. Тарату; Сервис-бар (буфет)
4. Нан кесуге арналған орындар
5. Жарықтандыру
6. Желдету
7. Залдардың интерьерлері
8. Залдарды жабдықтау

**3 – Дәріс. Асхана ыдыстары мен аспаптарының түрлері**

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының табысты жұмыс істеуінің маңызды шарты қажетті ассортиментте және мінсіз тәртіпте ұсталатын асханалық ыдыстардың, аспаптар мен кірлердің жеткілікті мөлшерінің болуы болып табылады. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында әртүрлі ыдыс-аяқтар қолданылады: Фарфор, фаянс, керамика, шыны, хрусталь, металл, ағаш, пластмасса.

***Фарфордан жасалған*** ыдыс ***-*** аяқтар ең талғампаз, жеңіл, беріктігі жоғары, сондықтан ол негізінен мейрамханалар мен кафелерде қолданылады. Сәнді және жоғары деңгейдегі мейрамханалар негізінен зауыттарда арнайы тапсырыс бойынша жасалған жұқа фарфордан жасалған арнайы ыдыстарды пайдаланады. Оның қызмет көрсету белгісі бар-мейрамхана логотипі.

***Фарфордан*** *айырмашылығы, қыш ыдыстар мөлдір емес, қабырғалары қалың және сынған кезде кеуекті болады. Қыш ыдыстар негізінен асханалар мен асханаларда қолданылады.*

***Керамикалық ыдыс —*** бұл саздан жасалған ыдыс, майолик пен қыш ыдысты ажыратады. Майолик өнімдері ішкі және сыртқы жағынан глазурьмен жабылған. Қыш ыдыстардың табиғи түсі бар. Майолик, қыш және ағаш ыдыстар, әдетте, арнайы тамақтану орындарында ұлттық тағамдар мен сусындарға қызмет ету үшін қолданылады***.***

Шыны ыдыстар қарапайым, кристалды және мөлдір емес шыныдан жасалған.

Шыны ыдыстар мейрамханаларда, барларда және кафелерде кеңінен қолданылады (коктейль стакандары, су стакандары, шампан стакандары, ыстық аралас сусындарға арналған тұтқасы бар стакандар және т.б.). Мейрамханаларға арналған шыны ыдыстардың үстіңгі жиегі қалыңдатылған, аяғы тұрақты болуы керек.

***Хрусталь ыдыс-аяқтар тек*** люкс және жоғары деңгейлі мейрамханаларда қолданылады. Ол таза ақ фарформен тамаша үйлеседі, бұл үстелге талғампаздық береді.

Мөлдір емес шыныдан жасалған ыдыс жеңіл, соққыға төзімді (фарфордан 6 есе күшті), ыстыққа төзімді (оны микротолқынды пеште қолдануға болады). Түс схемасы бойынша ол өте алуан түрлі (мөлдір қанық қарадан өте ашық түске дейін) және үш түрге бөлінеді: аркопал, аркорок және люминарк. Мөлдір емес жеңіл ыдыс-аяқ (аркопал) қымбат фарфордан жасалған бұйымдарды керемет түрде еліктейді және бірінші дәрежелі мейрамханалар мен барларда қолданылады. Мөлдір аркорок ыдыстары аркопал ыдыстарына қарағанда әлдеқайда арзан. Флуоресцентті пештен (мөлдір әйнек) жоғары беріктігі бар стақандар, көзілдіріктер, көзілдіріктер, құмыралар жасалады. Сусындарға арналған флуоресцентті ыдыстың кемшіліктеріне оның әйнектің шетіне соғылған кезде хрустальдан айырмашылығы "естілмейтінін" жатқызу керек.

Металл ыдыс-аяқтар ыстық тағамдарды, бірінші және екінші тағамдарды, кейбір тәтті тағамдарды дайындау және ұсыну үшін қолданылады.

Жаппай қызмет көрсету кезінде бір реттік пайдалану үшін ыдыс-аяқ пен пластмассадан жасалған құрылғылар қолданылуы мүмкін, олардың құны, әдетте, ыдыс-аяқтың құнына қосылады.

Ас құралдары мельхиордан және тот баспайтын болаттан жасалуы мүмкін. Тот баспайтын болаттан жасалған ең көп таралған құрылғылар. Мейрамханалар мен кафелер асханалар мен асханаларға қарағанда ыдыс-аяқ пен құрылғылардың кең ассортиментін пайдаланады.

Ыдыс-аяқ, әйнек, ас құралдары бір-бірімен үйлесіп қана қоймай, сонымен қатар тамақтандыру кәсіпорнының тұжырымдамасына, оның баға саясатына сәйкес келуі керек.

Ұлттық тағамдар ұсынатын кәсіпорындар үшін ыдыс-аяқ пен ас құралдарының жекелеген түрлері (пышақ тұтқалары, шанышқылар, қасықтар) ағаштан жасалады.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары үшін асхана ыдыстары мен аспаптарын таңдаудың негізгі критерийлері:

пайдалану қауіпсіздігі;

беріктігі мен беріктігі;

ыдыс жуғыш машинада жууға болады, ал табақтар үшін микротолқынды пеште қолдануға болады;

кәсіпорынның жалпы стиліне сәйкестік;

бір форма мен бір шеңбердегі ассортименттің кеңдігі

дизайн;

бұл ұзақ уақыт бойы ассортименттің тұрақтылығы;

баға.

**Фарфор және керамикалық ыдыстардың сипаттамасы**

Шамамен 650 жылы Қытайда алғаш рет фарфор пайда болды. Көптеген ғасырлар бойы қытайлық Фарфор өндірісінің құпиясын ешкім шеше алмады. XIII ғасырдан бастап "ақ алтын" Қытайдан көп мөлшерде әкелінді. Фарфордан жасалған бұйымдар князьдік аулалар үшін беделге ие болды. 1575 жылы Медичи әулетінің құмырашылары Қытай фарфорына ұқсас бұйымдарды ойлап табуы үшін мың жылға жуық уақыт қажет болды. Бірақ флоренциялық өнімдер соншалықты нәзік болды (саздан кейінгі екінші компонент шыны болды), олар дизайн мен беріктік бойынша Қытай фарфорымен бәсекелестікке төтеп бере алмады.

Германияда XVIII ғасырдың басында. Дрезденнің астындағы Мейсен қаласында алғаш рет ақ қатты фарфор және көп ұзамай глазурь алынды. Сонымен, 1709 жылы Еуропада әйгілі Мейсен фарфоры пайда болды, оның құрамына каолин, дала шпаты және кварц кірді, ал 1710 жылы мейсенде фарфор өндірісі пайда болды. XVIII ғасырдың 30-жылдарынан бастап. Еуропада олар бір стильде жасалған көптеген заттардан тұратын Фарфор жиынтықтарын шығара бастады. Ресейде фарфор өндіру әдісін орыс ғалымы Д. И. Виноградов ашты. Оның басшылығымен 1744 ж. елдегі алғашқы зауыт Санкт-Петербург маңында, қазіргі Ломоносов атындағы Санкт-Петербург зауыты салынды. Қазіргі уақытта фарфордан жасалған бұйымдарды Дулевский, Дмитровский және басқа зауыттар шығарады.

Жылтыратылған Фарфор арасында қатты және жұмсақ фарфор бар. Қатты фарфор шамамен 1400°C температурада, жұмсақ фарфор төмен температурада күйдіріледі. Қатты фарфор үшін каолин, дала шпаты және кварцтың ең жақсы қатынасы 50:25:25, ал жұмсақ фарфор үшін 25:45:30. Шамамен 1800 жылы Англияда жұмсақ фарфордың ерекше түрі — "Bone China" жартылай фарфоры ойлап табылды, оның құрамында ірі қара малдың жіліншігінен алынған 30-50% сүйек күлі, 25-35% каолин және 25-40% дала шпаты бар. Осылайша, фарфор өндірісі үшін массаның құрамы тұрақты емес.

Мейрамханаларда, кафелерде, барларда қолданылатын фарфордан жасалған бұйымдардың сапасына келесі талаптар қойылады: тәрелкелерде қалыңдатылған жиектердің болуы; ыдыстардың жақсы тұрақтылығы; шыныаяқтар-сорпа, шай, кофе-табақшалардың жоғарғы жағына мықтап орнатылады; шәйнектердің, кофеханалардың қақпақтары шеттеріне мықтап жабысуы керек; әдетте олардың диаметрі бірдей, бұл өзара алмастыруға ыңғайлылықты тудырады.

**Үстелге арналған фарфордан жасалған ыдыс**

Диаметрі 300-330 ММ қызмет көрсететін табақша. ол бүкіл қызмет көрсетуден басқа материалдан жасалуы мүмкін, мысалы, аяқтары мәрмәр, алтын жалатылған немесе күміс жалатылған, шыны немесе қара фарфордан жасалған, бірақ оны міндетті түрде біріктіру керек.

*Диаметрі 270-290 мм болатын шағын тарелке.*

*Диаметрі 220-240 ММ асхана табақшасы.*

*Диаметрі 170-180 ММ пирог тәрелкесі.*

*Дәмдеуіштерге арналған құрал (тұз шайғыш, бұрыш, қыша). Тұз шайғыштар ашық және жабық, бұрыштар жабық, олар түбінен тығындармен жабылады, қыша жабылады, алынбалы қақпағы бар.*

*Қағаз майлықтарға, гүлдерге арналған вазалар фарфордан немесе керамикадан жасалуы мүмкін.*

*Күл салғыштар негізінен фарфордан, керамикадан жасалған. Олар қызмет көрсету элементтерінің стиліне сәйкес келетін пішін мен үлгіге ие болуы керек.*

**Хрусталь және шыны ыдыстардың сипаттамасы**

Мейрамханаларда үстелге қызмет ету үшін әр түрлі кристалды және шыны ыдыстар қолданылады. Түсті шыны бұйымдарын жасау өнері алғаш рет Египетте пайда болды. Бұл 4,5 мың жылдық зергерлік бұйымдардың бөлшектері болды. Біздің дәуірімізге дейінгі 100 жыл шамасында Сирияда шыны үрлейтін түтіктер ойлап табылды, олардың көмегімен құмыралар, шыныаяқтар және басқа да тұрмыстық заттар жасалды.

XIII ғасырда. итальяндық Венеция мен Милан қалалары еуропалық әйнек өндірісінің орталығы болды. Тарихта алғаш рет түссіз әйнек жасалды.

XVII ғасырда. Богемияда шыны массасына бор мен калийдің қосылуы нәтижесінде жылтырлығы мен қаттылығымен ерекшеленетін әйнек ойлап табылды — Кристалл. Кристалды өндіру үшін кварц құмы, сода, калий және әк қолданылды. XVII ғасырдың аяғында ағылшындар. шыны массасына қорғасын қосу кристалдың немесе әйнектің жылтырлығын арттыратынын анықтады.

Кристалды әрлеудің келесі түрлері бар: гравюра — таяз күңгірт өрнек; кесу — кең жылтыратылған бет; ою — үшбұрышты қиманың көп бөлігімен терең ойықтар. Бороздардың жиі қиылысында тор пайда болады-Гауһар бет.

Қазіргі уақытта мейрамханаларда, кафелерде және барларда түссіз мөлдір әйнек өте танымал. Сонымен қатар, ыдыс-аяқтардың, көзілдіріктердің, көзілдіріктердің жекелеген түрлері түрлі-түсті болуы мүмкін. Ол үшін бояғыш заттар шыны массаға қосылады: люстрин, кобальт және т.б. үстелді орнату кезінде түссіз және түрлі-түсті шыныдан жасалған ыдыстардың үйлесімі мейрамхананың интерьерін безендіруде үлкен әсер етеді.

Шыны ыдыстарды өндіру бойынша әлемдегі жетекші орындарды "Богемия" кристалын шығаратын Чех зауыттары, Ресейде — Қаз-хрусталь зауыты алады.

Шыны ыдыстар соққылар кезінде чиптер мен жарықтардың алдын алу үшін шетінде қалыңдауы керек, стақандар мен көзілдіріктердің аяқтары ұрысқа жол бермеу үшін тым жұқа болмауы керек. Шыны шыңдалған жөн, өйткені шынықтыру стақандардың, көзілдіріктердің, көзілдіріктердің қызмет ету мерзімін 10 есе арттырады. Шыңдалған шарап стақандарымен күрескен жағдайда, тегістелген жиектері бар кішкене бөліктер пайда болады, оларды кесуге болмайды. Сондай-ақ арнайы шыңдалған кристалл бар.

Хрусталь және шыны ыдыстардың ассортименті оның пішініне, өлшеміне және мақсатына байланысты. Көзілдіріктің сыйымдылығы, әйнек сусынның беріктігіне байланысты: ол неғұрлым күшті болса, әйнектің сыйымдылығы соғұрлым аз болуы керек.

**Мейрамханада қолданылатын шыны және хрусталь ыдыстар**

1. Сусындарды жеке тұтыну үшін.

Сыйымдылығы 200-250 см3 болатын шарап стақандары демалуға және алкогольсіз сусындарды тұтынуға қолданылады.

250-500 см3 сыра стакандары демалуға және сыраның әртүрлі түрлерін тұтынуға арналған.

125-150 см3 шампан көзілдірігі шампан және басқа жарқыраған шараптар үшін қолданылады (Цимлянский, Дон, орыс).

Олар форма бойынша келесідей болып бөлінеді:

банкеттерге шампан беру үшін қолданылатын классикалық (тар, ұзартылған, цилиндр тәрізді);

шампан мен шампан коктейльдеріне қызмет ету үшін қызғалдақ түріндегі тулип стақан;

шампан табақшасы-ваза түріндегі әйнек, одан көмірқышқыл газы тезірек шығарылады;

flute-жоғары немесе төмен аяққа созылған конустық немесе сәл дөңгелектелген стакан.

**Металл ыдыстардың сипаттамасы**

Металл ыдыс-аяқтар мейрамханада ыдыс-аяқты залға даяшының үстеліне жеткізу үшін, сондай-ақ тағамдардың жекелеген түрлерін тікелей асхана үстеліне ұсыну үшін қолданылады. Ол оңай қыздыру және салқындату қасиетіне ие, бұл тұтынушыға қажетті температурадағы тағамдарды ұсынуға мүмкіндік береді.

Қоғамдық тамақтандыру зауыттары мельхиор, нейзильбер және тот баспайтын болаттан жасалған металл ыдыстарды пайдаланады. Ең жақсы жылу өткізгіштік және эстетикалық қасиеттерге мельхиор мен нейзильберден жасалған ыдыс-аяқ ие. Мельхиор-мыс (80% дейін) және никель (18-20%) қорытпасы, ал нейзильберде мыс (61,5%), никель (16,5%) және мырыш (22%) бар. Бұл қорытпалардан жасалған бұйымдарда қорғаныс және сәндік жабындар бар. Коррозияға қарсы тұрақтылықты арттыру және сыртқы түрін жақсарту үшін мельхиор мен нейзильбер бұйымдарының сыртқы беттері мырыштау арқылы никель немесе күмістің жұқа қабатымен (0,3-тен 0,5 мм-ге дейін) жабылған.

Металл ыдыстар қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында кең ассортиментте қолданылады.

Мельхиор уылдырығында кірістірілген хрусталь немесе шыны розетка бар. Дәнді немесе кето уылдырығын беру үшін қолданылады. Оны бір, екі және төрт позициялы етіп жасаңыз. Барлар мен мамандандырылған балық мейрамханаларында уылдырық қақпағы мен уылдырық шпателі бар раковина түрінде уылдырық қолданылады. Уылдырық кобальт түсті шыныдан жасалған қосылатын розеткаға қойылады.

Тот баспайтын болаттан жасалған устрица тағамы Раковиналарды орналастыруға арналған ойықтары бар дөңгелек пішінді. Ортасында ұсақталған мұзға арналған ойық бар.

Кокильница-тұғырдағы кішкене металл раковина, ол бір бөлік ретінде жасалған. Ол балық пен теңіз өнімдерінің ыстық тағамдарын пісіруге және ұсынуға арналған.

90-150 см3 сыйымдылығы бар Кокотница (тұтқасы бар кішкене кастрюль) мельхиор мен Тот баспайтын болаттан жасалған. Оны ет, құс еті, көкөністер мен саңырауқұлақтардан тұздықтармен ыстық тағамдар дайындау және ұсыну үшін қолданыңыз.

*Үлестірілген табақ-тот баспайтын болаттан жасалған екі тұтқасы бар таяз ыдыс, жұмыртқаны-глазурьді, Балықтан, етден, көкөністерден пісірілген тағамдарды (орыс тілінде пісірілген балық, бекіре кронштейні) дайындау және ұсыну үшін қолданылады.*

*Екі бұралған тұтқасы мен тік жақтары бар (кроншель) бөлік табасы мельхиордан жасалған, кейбір ыстық тағамдарды (қызыл Шараптағы жыланбалық, дәмді тұздықтағы фрикаделькалар) және тәтті ыстық тағамдарды (Гурьев ботқасы) дайындау және ұсыну үшін қолданылады.*

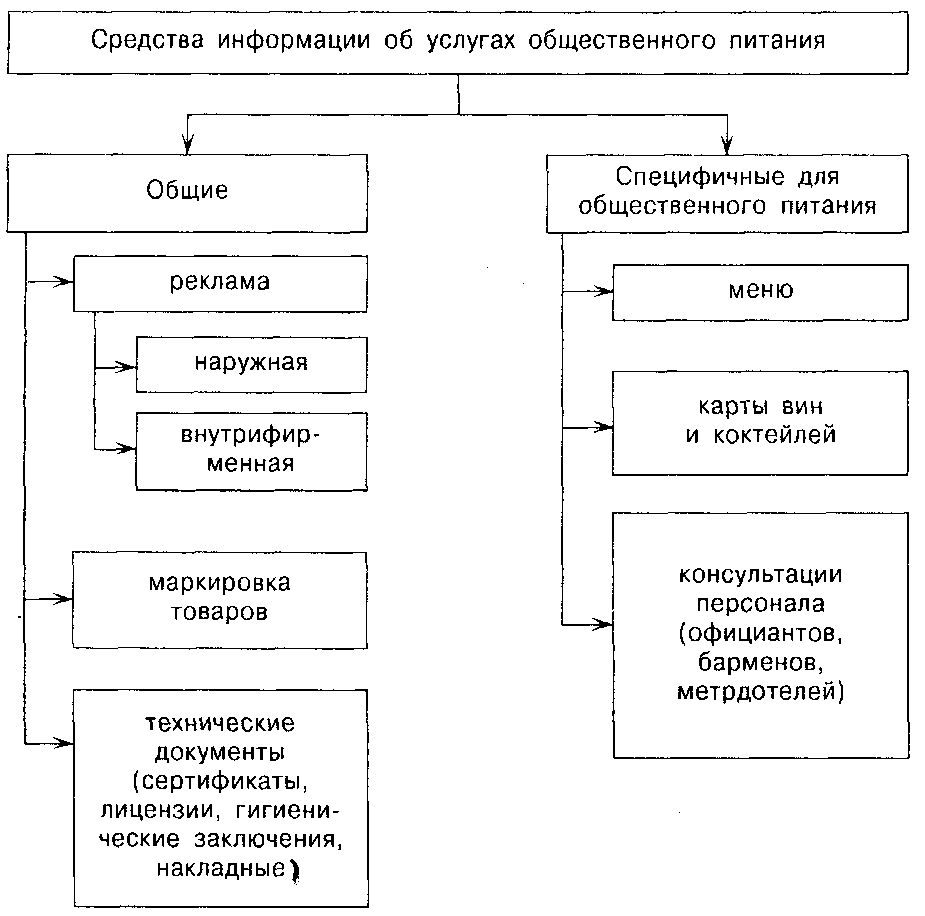
*Браконьерлік-мельхиордан немесе тот баспайтын болаттан жасалған кастрюль, "дорбаға"қайнатылған ыстық, тазартылған браконьерлік жұмыртқаға қызмет етуге арналған.*

**4- дәріс. Қызмет көрсету процесін ақпараттық қамтамасыз ету**

**Қарастыратын срақтар:**

1. Ақпарат құралдары
2. Мәзір
3. Мәзір түрлері

Ақпарат құралдары-тұтынушыға кәсіпорынның фирмалық атауы, оның орналасқан жері, кәсіпорынның типі мен сыныбы, оның мамандануы, жұмыс режимі, көрсетілетін қызметтер, аспаздық өнімдер және қызмет көрсету кезінде тұтынушыларға сатылатын дайын тауарлар туралы мәліметтерді жеткізуге бағытталған құралдар жиынтығы (1-сур).



1-сурет Ақпарат құралдары

Ақпарат құралдары келесі мақсаттарды көздейді: тұтынушыларға ұсынылатын тағамдардың, сусындардың және қосымша тамақтану қызметтерінің тізімін ұсыну, мейрамхананың жалпы идеясын (тұжырымдамасын) білдіру, оның барлық мүмкіндіктерін толық іске асыру.Оның ішіде маңдайша да маңызды орын алады.

Маңдайшада (вывески) жарнаманың маңызды тасымалдаушысы болып табылады. Сыртқы жарнама құралдарына сонымен қатар дисплей қораптары, түрлі жарнамалық стендтер мен панельдер кіреді. Бұл ақпарат құралдарының көркемдік дизайнында корпоративті рәміздердің негізгі элементтері (қызмет көрсету белгісі, корпоративті блок, корпоративті түстер) ерекше назар аударады. Мейрамхана ғимаратының сыртқы кіреберісте орналасқан фирмалық маңдайша, сөрелер мен панно, қызмет көрсетуші персоналдың нысанды киімі-тұтынушылар үшін кәсіпорынның имиджін (бейнесін, бейнесін) жасайтын фирмалық стильдің құрамдас элементтері

Маңдайшада кәсіпорын қызметін ұйымдастырудың түрі, сыныбы, нысаны, заңды тұлғаның фирмалық атауы (меншік иесінің орналасқан жері), жұмыс режимі және көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат көрсетіледі.

Компанияның ішкі жарнамалық құралдарына буклеттер, плакаттар, парақшалар, кәсіпорынның брендтік рәміздерін кеңінен қолданатын кәдесыйлар (белгішелер, шамдар, сіріңкелер, субұрқақ қаламдар, күл салғыштар, кілттер, футболкалар, сөмкелер және т.б.) жатады.

Мейрамханаларда, кафелерде, барларда қызмет көрсету процесінің орындалуын қамтамасыз ететін жарнаманың негізгі құралдарына мәзірлер мен шараптар, коктейльдер кіреді.

Мәзірдің басты міндеті-қызықты және ойын-сауық түрінде ақпарат беру, мейрамхана, кафе немесе бардың стилін ашу.

Қала орталығындағы заманауи кафе тұтынушылардың назарын мәзірдегі фирмалық кофеге аударады. Қымбат емес отбасылық кафеде қымбат былғары қағаздағы мәзір орынсыз көрінеді. Жексенбілік түскі ас ұйымдастыратын мейрамхана үш қабатты ламинатталған парақта ыдыс-аяқтың суреттері бар үнемді отбасылық түскі ас ұсынады. Жастар кафесінде фирмалық тағамдар туралы олар кәсіпорынның кіреберісінде орналасқан тақтаға бормен жазады. Орташа алғанда, тұтынушылар мәзірге немесе шарап картасына шамамен 3 минут қарайтындығын ескере отырып, тағамдар мен сусындар туралы ақпарат мәзірде түсінікті және қол жетімді түрде көрсетілуі керек. Бұл тұтынушыға шараптардың, коктейльдердің мәзірімен және картасымен тез танысуға, мейрамхана, бар немесе кафенің мәнін түсінуге, оның тақырыптық бағытын бағалауға мүмкіндік береді.

Мәзірдің мақсаты мен принциптері

***Мәзір-***тұтынушыларды аспаздық және кондитерлік өнімдердің, сусындар мен басқа да тауарлардың ассортименті, олардың сандық сипаттамалары (тағамдардың шығуы мен бағалары) туралы ақпараттандыруға арналған құжат. Кез келген құжат сияқты, мәзірде қоғамдық тамақтандыру кәсіпорны қызметінің орындаушысы, қызмет көрсету белгісі (бар болса) туралы ақпарат, сондай-ақ жауапты адамның қолы және кәсіпорынның мөрі болуы тиіс. Осылайша, мәзір, ең алдымен, белгілі бір міндетті талаптарды сақтауды көздейтін құжат функциясын орындайды. Мұндай талаптар қоғамдық тамақтандыру қызметтерін көрсету ережелерімен реттеледі. Оларға мыналар жатады:

- тағамдарды дайындау тәсілдерін және оларға кіретін негізгі ингредиенттерді көрсете отырып, ұсынылатын қоғамдық тамақтану өнімдерінің фирмалық атауы (атауы) ;

- қоғамдық тамақтану өнімдерінің дайын тағамдарының порцияларының массасы туралы мәліметтер.

Бұл функциядан басқа, мәзір визит карточкасы, жарнама тасымалдаушысы бола отырып, бірқатар ақпараттық функцияларды орындайды.

***Мәзірді құру принциптері:*** үйлесімділік, өзара алмасу, үнемділік, қауіпсіздік, мәзірдегі тағамдардың реттілігі.

*Үйлесімділік-*өнімнің, процестердің немесе қызметтердің функционалды және әлеуметтік мақсатын жоғалтпай бірлесіп пайдалануға жарамдылығын анықтайтын принцип. Мысалы, таңғы ас, түскі және кешкі ас тағамдарының ассортименті ұтымды тамақтану принциптерімен және дененің күннің әр уақытында тағамға деген қажеттіліктерімен үйлесімді; негізгі өнімдермен екінші тағамдарға арналған бүйір тағамдардың үйлесімділігі; жеңіл тағамдар бар сусындар; ыдыс-аяқтың мөлшері бар ыдыс-аяқ.

*Өзара алмасу-*бір объектілердің бірдей функционалды мақсатты орындау үшін басқаларын алмастыру қабілетіне негізделген принцип. Мысалы, егер қонақ жеңіл тағам ұсынуды сұраса, онда даяшы бумен пісірілген өте жаңа піскен қопсытқышты немесе тәтті тұздыққа пісірілген көкөністер мен банандар қосылған тауық қанаттарын ұсына алады.

*Үнемділік-*азық-түлік өнімдерін ұтымды жұмсау принципі. Бұл әртүрлі жас санаттарындағы және күннің әртүрлі уақыттарындағы клиенттердің қажеттіліктерін қанағаттандыру негізінде тағамдардың сандық сипаттамаларын анықтауда көрінеді. Сонымен, балаларға арналған бөліктер ересектерге қарағанда аз болуы мүмкін.

*Сенімділік-*басты қағидаттардың бірі, ол өнімнің немесе қызметтің адамдардың өміріне, денсаулығына және мүлкіне зиян келтіру мүмкіндігімен байланысты жол берілмейтін тәуекелдің болмауынан тұрады.

«Тамақ өнімдерінің сапасы мен қауіпсіздігі туралы» Қазақстан Республикасының 2004 жылғы 8 сәуірдегі N 543 Заңы.  **«Тамақ өнімдерiнiң қауіпсiздiгі** - белгiленген жарамдылық мерзiмi iшiнде тамақ өнiмдерiн пайдалану мен (немесе) сақтаудың адамдар өмiрi, денсаулығы үшiн қауiпсiздiгiн қамтамасыз ететiн тамақ өнiмдерiнiң ерекшелiгi» деп көрсеткен. **9-бабында:** Тамақ өнімдерінің, материалдар мен бұйымдардың сапасы мен қауіпсіздігін қамтамасыз ету саласындағы мемлекеттік қадағалау және бақылау атты бабында

«Тамақ өнімдерінің сапасы мен қауіпсiздігі және халықтың денсаулығын қорғау саласындағы мемлекеттік саясаттың басым бағыттарын айқындау, сондай-ақ сапасыз және қауіптi тамақ өнiмдерінің, материалдар мен бұйымдардың тұтыну рыногына келiп түсуiн болғызбау жөніндегі шараларды әзiрлеу мақсатында халықтың санитарлық-эпидемиологиялық салауаттылығы саласындағы уәкілетті орган санитарлық-эпидемиологиялық мониторинг жүргізеді.» деп атап өткен.

Мәзірдегі тағамдардың реттілігі-бұл тағамдар мен тағамдардың берілу ретін ескере отырып, оларды қосу ережелеріне негізделген қағида

Мәзірге келесі тағамдар кіреді: *салқын тағамдар мен жеңіл тағамдар, ыстық тағамдар, сорпалар және екінші ыстық тағамдар, тәтті тағамдар, ыстық және салқын сусындар, ұннан жасалған тағамдар мен кондитерлік өнімдер.*

Әр тағам тобының атауларының санын өндірістің мамандануы мен тұтынушылардың қалауына қарай тамақтану кәсіпорны белгілейді.

Мәзірдің бірінші бетінде бас аспазшының немесе осы күнгі тағамдардың арнайы ұсынысы, содан кейін фирмалық тағамдардың тізімі, содан кейін оларды беру реті бойынша тағамдардың тізімі берілген. Мәзірдегі тағамдар мен тағамдардың реттілігі төменде келтіріледі.

***Суық тағамдар мен жеңіл тағамдар***

Бекіре тұқымдас балықтардың түйіршікті уылдырығы, паюсная

Лосось балықтарының Кета уылдырығы

Тұздалған балық (лосось, лимон қосылған лосось)

Балықтың суық тағамдары:

Гарнирі бар қайнатылған балық (бекіре, белуга, бекіре тұқымдас балық)

Құйма балық

Толтырылған балық

Тұздық астындағы балық

Майонез астындағы балық

Балық гастрономиясы және консервілер:

Лимон қосылған спраттар

Суық және ыстық ысталған балық

Табиғи майшабақ, гарнирмен, туралған

Балық емес теңіз өнімдері  
Суық ет тағамдары мен жеңіл тағамдар:

Пісірілген, құйылған ет

Толтырылған (фаршированноеет

Қуырылған ет

Ет гастрономиясы

Ет салаты, дымқыл салат

Құс етінен дайындалатын тағамдар:

Қайнатылған құс

Су құсы

Толтырылған фаршированное құс еті

Қуырылған құс еті (Птица и дичь жареные)

Құс етінен дайындалған салаттары

Көкөніс және саңырауқұлақ тағамдары

Көкөніс салаттары

Тұздықтар ,маринадтар (саңырауқұлақтар, қияр, тұздалған, маринадталған қызанақтар

***Ыстық тағамдар***

***Балық, теңіздің балық емес өнімдерінен***

Ет

Субөнімдерден дайындалған

Құс пен ойыннан (джулиеннен)

Көкөніс және саңырауқұлақ

Жұмыртқа және ұн

***Сорпалар***

Мөлдір

Пюре тәрізді

Жанармай құю

Сүт, суық, тәтті

***Балықтың ыстық тағамдары***

Пісірілген және буланған балық

Қуырылған балық

Пісірілген балық

***Ыстық ет тағамдары***

*Пісірілген ет*

*Ірі және порциялы кесектермен қуырылған ет*

*Тұздықтағы ет (сиыр еті, қуыру)*

*Нан түрінде қуырылған ет*

*Қуырылған ет өнімдері*

*Бұқтырылған және пісірілген ет*

*Тартылған ет пен котлет массасынан жасалған тағамдар*

***Көкөністерден, жармалардан, бұршақ дақылдарынан, макарон өнімдерінен, ұннан жасалған тағамдар***

*Жұмыртқа мен сүзбе тағамдары*

*Тәтті тағамдар*

*Ыстық (қуырылған қамырдағы алма, Гурьев ботқасы, пудингтер, Джем қосылған құймақ және т. б.)*

*Суық (кисельдер, мусстар, желелер, самбуктар, кремдер, балмұздақ, толтырғыштары бар шайқалған кілегей, жаңа піскен және консервіленген жемістерден жасалған компоттар)*

*Табиғи және сироптағы жемістер, жидектер*  
***Ыстық сусындар***

*Шай, кофе, какао, шоколад*

*Өз өндірісінің салқын сусындары*

*Жемістер мен жидектерден (су лингонберри, мүкжидек шырыны, квас) коктейльдер (алкогольсіз)*

***Ұннан жасалған аспаздық және кондитерлік өнімдер***

Ассортименттегі торттар, торттар, кекстер, пирогтар, бәліштер

Нан

Қара бидай және бидай

Мамандандырылған кәсіпорындарда мәзір осы кәсіпорынға тән тағамдар мен сусындардан басталады: жалпы типтегі кафелерде, балалар, жастар — ыстық сусындардан, кафе-кондитерлік өнімдерде — ұннан жасалған кондитерлік өнімдерден, тұшпара т. б.

Мәзірді құрастыру кезінде ГОСТ Р 50762-95 басшылыққа алу керек. Мәзірді өндіріс меңгерушісі, ал мейрамханаларда — Метрдотельдің қатысуымен жасайды, содан кейін тағамның сату бағасын анықтау үшін калькуляторға және бекіту үшін мейрамхана директорына береді. Тағамның сату бағасын анықтау үшін кулькуляциялық карталар жасалады. Мәзірді құрастырудың бірінші кезеңі-дәстүрлер мен инновацияларды біріктіретін, қарапайым таныс тағаммен қатар бренд пен дели-катес тағамдарын қамтитын тағамдар мен сусындардың оңтайлы ассортиментін жасау. Сонымен қатар, тұтынушылардың үнемі өзгеріп отыратын қалауын үнемі қадағалап отыру керек, қандай тағамдар сатылатындығын және қайсысы жоқ екенін зерттеу керек және соған сәйкес мәзірді өзгерту керек.

Тағамдардың оңтайлы құрамын таңдау байыпты зерттеулер мен шығармашылық көзқарасты қажет етеді. Егер кез-келген тағам сұранысқа ие болмаса және пайда әкелмесе, оны мәзірден алып тастау керек. Рационалды мәзір тұтынушылардың талғамына сай болуы керек. Сонымен қатар, белгілі бір ас үйде немесе ыдыс-аяқта мамандану мейрамхананың ерекшеленуіне және пайдасын арттыруға көмектеседі.

Тұтынушылардың қалауын белгілей отырып, оны дайындаудың екінші кезеңіне өтіп, мәзірде қандай тағамдарды таңдау керектігін шешу керек. Тартымды тағамдармен жақсы безендірілген Мәзір автоматты түрде сатылымның өсуіне әкелмейді.

Мәзірді әзірлеу әр тағамның пайдалылығы мен танымалдылығын талдаудан басталады. Әлемдегі көптеген мейрамханалар жіктеуді қолданады, оған сәйкес тағамдарды 4 топқа бөлуге болады: жұлдыздар, жұмбақтар, сүйікті коньки және қаңғыбас иттер.

*Жұлдыздар-*жоғары тиімді және танымал тағамдар. Әдетте, бұл фирмалық тағамдар. *Жұмбақтар-*үлкен пайда әкелетін, бірақ әлі танымал емес тағамдар.

*Сүйікті коньки -* өте танымал, бірақ пайдалы емес тағамдар*. Үйсіз иттер-*бұл пайдасыз және танымал емес тағамдар.

**4.3. Мәзір түрлері**   
Тұтынушылар контингентіне, кәсіпорындардың түріне және қызмет көрсетудің қабылданған формаларына байланысты мәзір келесі түрлерге бөлінеді:  
тағамдарды еркін таңдау мәзірі;

\* кешенді түскі ас мәзірі (таңғы ас, кешкі ас);

\* бизнес-ланч мәзірі;

\* жексенбілік таңғы ас мәзірі;

\* күнделікті тамақтану мәзірі;

\* диеталық және балалар тағамы мәзірі;

\* банкет мәзірі;

\* тақырыптық іс-шаралар мәзірі (жаңа жылдық, үйлену той, туған күн және т.б.).

Мәзірдің арнайы түрлеріне жататындар: мәзір тізіміндегі— бас аспазшының тағамдары, дегустациялық мәзір, негізгі мәзірге қосымша ұлттық ас мәзірі, гурмандарға арналған мәзір, майсыз мәзір және т. б.

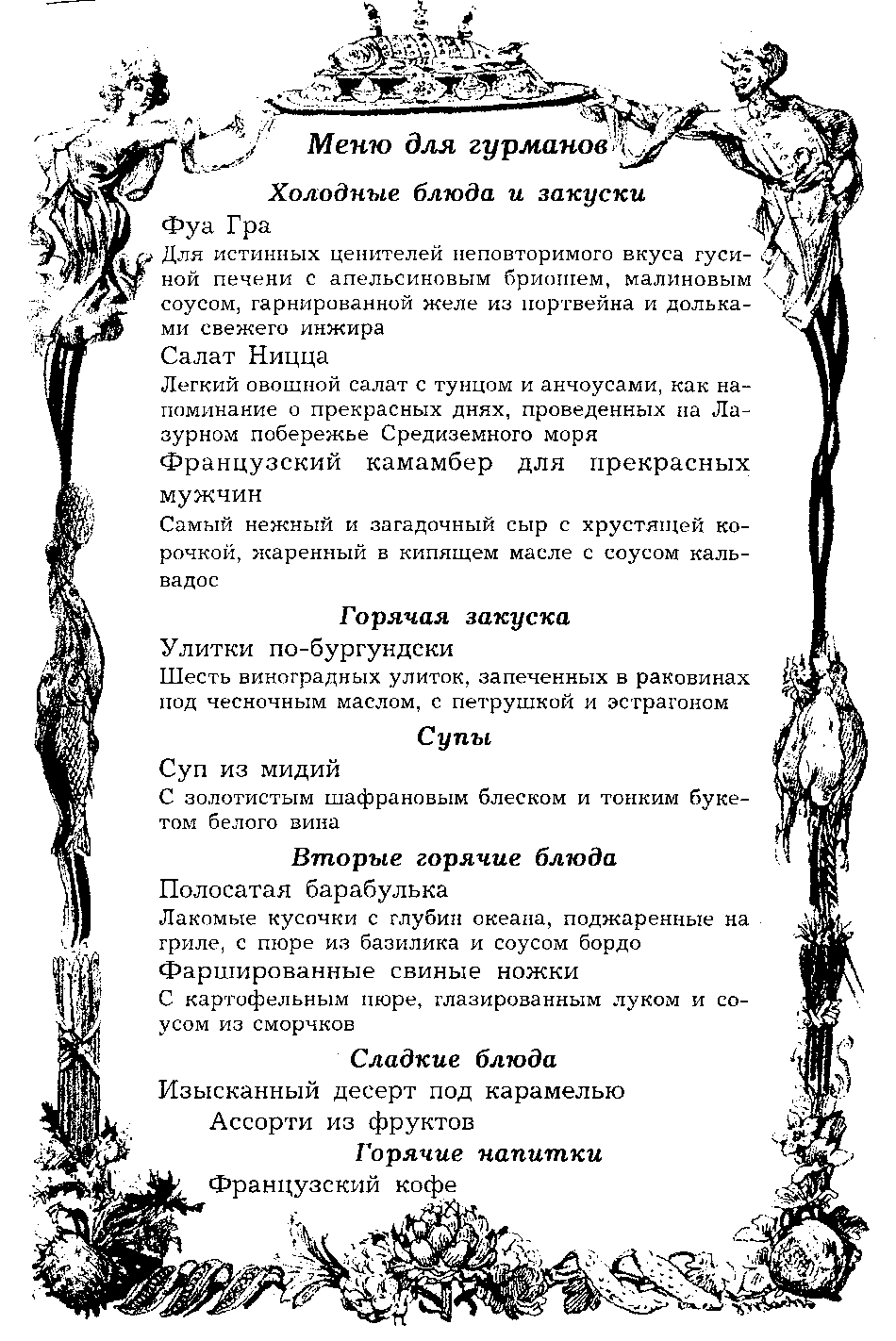
Мәзірдің әр түрі үш бағаннан тұрады: тағамның шығуы, оның атауы және бағасы.

Гарнирмен және тұздықпен бірге дайындалған салаттар мен негізгі тағамдар үшін (мысалы, авокадо қосылған көкөніс салаты; тұздықта пісірілген теңіз бассейні; шарап тұздығындағы сиыр еті), ыдыс-аяқтың шығуы бір санмен көрсетіледі. Гарнирмен және тұздықпен босатылатын тағамдар үшін шығымы бөлшекпен (негізгі өнім, тұздық, гарнир) көрсетіледі. Негізгі өнімнің шығуы 50, 75, 100, 125г, тұздық — 50, 75, 100г, гарнир 100—150г болуы мүмкін. күрделі гарнирмен босатылатын тағамдар үшін гарнирдің әр түрінің массасы көрсетіледі.

Мәзір мазмұнында үш негізгі элемент болады: тақырыптар, ыдыс-аяқтың атаулары және олардың сипаттамалары. Тақырыптарға Санаттар (ыстық тағамдар, сусындар), субтитрлер (ыстық балық тағамдары, ет тағамдары, ыстық құс және ойын тағамдары, ыстық көкөніс тағамдары) кіреді. Тағамның атауы қарапайым болуы мүмкін, тағамды егжей-тегжейлі сипаттайды (мысалы, қуырылған картоп қосылған бұзау эскалопы) немесе күрделі немесе талғампаз болуы мүмкін (жаңа құлпынай мен пісте қосылған ең нәзік әк суфле).

*Сипаттама* қонақтарға тағамның құрамы және сатуды арттыру үшін оған кіретін өнімдерді аспаздық өңдеу әдістері туралы хабарлайды*.*

Мәзірдегі тұтынушылық ақпарат мыналарды қамтуы мүмкін: Кәсіпорынның мекен-жайы, телефон нөмірі, жұмыс режимі, ас үйдің ерекшеліктері, орындарды брондау шарттары, қызметтерді төлеу тәртібі. Тұтынушы туралы ақпарат кәсіпорынның тарихы немесе жеке мәзір тағамдары туралы қызықты мәліметтермен толықтырылады.

  
**Бақылау сұрақтары:**

Мәзір түрлері

Мәзірді құру принциптері

**5 – Дәріс. Қызмет көрсетуді ұйымдастырудың даму кезеңдері**

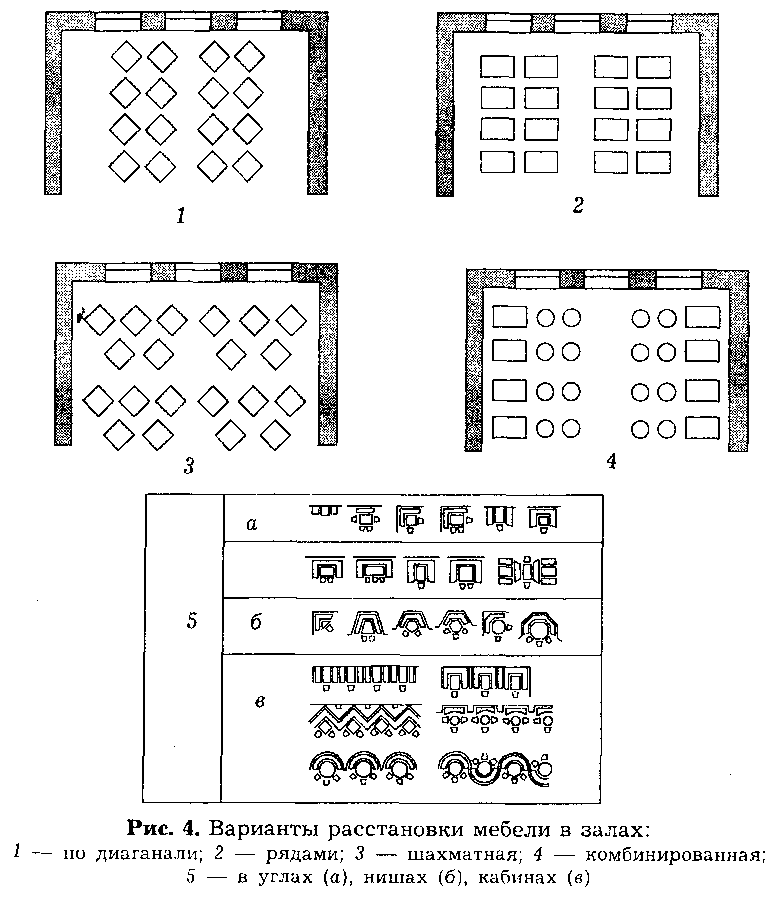
**Дәрістің мақсаты:** Қызмет көрсетуді ұйымдастыру кезеңдерін талдау және Ыдыстарды, ас құралдарын қабылдау және дайындау тәртібімен танысу

**Қызметті ұйымдастыру кезеңдері**

* Қызмет көрсету процесі келесі кезеңдерден тұрады: дайындық, негізгі және соңғы кезеңдер
* Дайындық кезеңі келесі негізгі операцияларды қамтиды
* : ➢ коммерциялық үй-жайларды күнделікті тазалау;
* ➢ жиһазды орналастыру;
* ➢ тұрмыстық үстелдерді, серванттарды, жылжымалы қызмет көрсететін арбаларды, штангаларды, айна және шыны витриналарды, панельдерді сүрту;
* ➢ ыдыс-аяқты, ас құралдары мен үстел төсеніштерін қабылдау және дайындау;
* ➢ шыны ыдыстар мен қажетті құрал-жабдықтарды бардың артына орналастыру;
* ➢ үстелді алдын ала құрастыру;
* ➢ техникалық қызмет көрсету үшін персоналды оқыту.
* Негізгі және соңғы кезең тұтынушы келген сәттен басталып, мейрамханадан шыққан кезде аяқталады

**Коммерциялық үй-жайларды тазалау**

* Кәсіпорынның фойесін, сауда және банкет залдарын, қосалқы сауда үй-жайларын тазалау таңертең және кешкі уақытта жүргізілуі.  Әртүрлі шаңсорғыштарды қолдану арқылы дымқыл және құрғақ тазалау түрі.
* Егер едендер линолеуммен, паркетпен немесе синтетикалық материалмен жабылған болса, онда алдымен жиһаздың, жабдықтардың, терезе төсеніштерінің, панельдердің, жылыту радиаторларын жабатын сәндік торлардың шаңын тазарту, гүлзарлардағы гүлдерді суару, содан кейін залдардағы едендерді сүрту.
* Үстелдер негізгі және қосымша жолдармен бөлінуі тиіс қызмет көрсету аймақтарында орналастырылады.  Негізгі өткелдердің ені залдың сыйымдылығына байланысты 1,2-ден 1,5 м-ге дейінгі аралықта белгіленеді.  Тұтынушы ағындарын бөлу үшін қосымша өтулер қажет, олардың ені 0,9-дан 1,2 м-ге дейінгі аралықта белгіленеді.
* Тікбұрышты үстелдер жиі қабырғалардың жанында, дөңгелек және шаршы - залдың ортасында орналастырылады.

****

* Залдардағы жиһаздарды орналастыру
* Залдағы жиһаз интерьер элементтерінің бірі болып табылады.

Жиһазды орналастыру кезінде залдың конфигурациясы (тікбұрышты, шаршы, дөңгелек), есіктердің, терезелердің, бағандардың, сахнаның және т.б. орналасуы ескеріледі.

***Ыдыстарды, ас құралдарын қабылдау және дайындау тәртібі***

* Қоғамдық тамақтандыру орындарында ас үй ыдыстарының, приборлардың және ас үй төсеніштерінің жоғалып кетпес үшін екі жауапкершілік түрі ұсынылады: жеке және топтық
* Жеке әрбір қызметкердің жеке жауапкершілігі қарастырылған. Даяшы ведомосқа сәйкес ыдыс-аяқты, ас құралдарын, үстел жабындарын және майлықтарды түбіртек бойынша алады.
* Топтық жауапкершілікпен ыдыс-аяқ, ас құралдары мен үстел төсеніштерін, бас даяшының, метрдотель мен даяшылар бригадирінің немесе аға даяшының өтініші бойынша қолхат бойынша қабылданады. Ыдыс-аяқты, тұрмыстық техниканы, майлықты алған кезде олардың сапасына назар аударылады. Ыдыс-аяқта жарықтар мен чиптер болмауы керек, тұрмыстық техника - деформацияланбаған, дастархан, майлықтар, қол тежегіштері - таза, крахмалданған, үтіктелген болуы керек.

***Подностармен жұмыс***

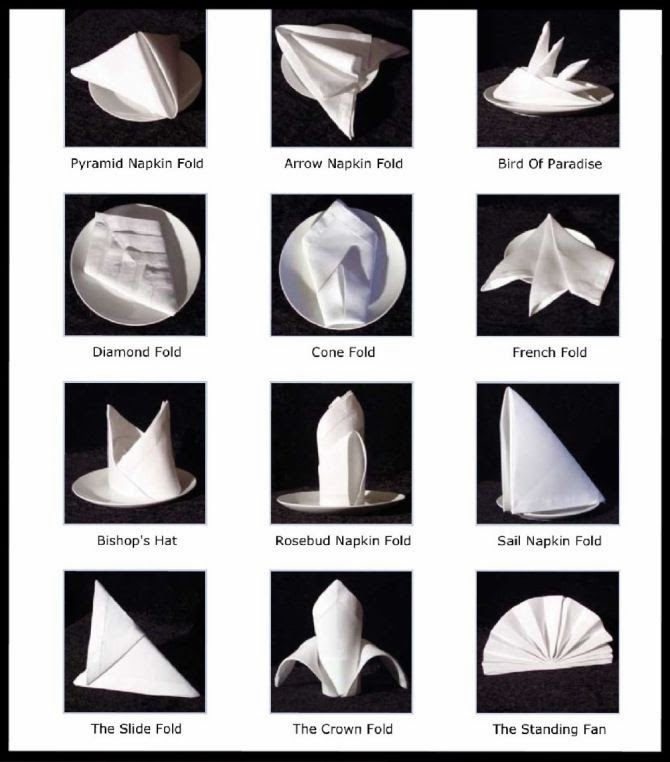
* Ыдыс-аяқтарды, сусындарды тасымалдау үшін даяшылар үлкен, орта және кіші подностарды пайдаланады. Диаметрі 50 см болатын үлкен дөңгелек поднос көптеген тұтынушыларға, туристерге қызмет көрсету керек болған кезде және ас үйден залға дейінгі қашықтық үлкен болған кезде ыңғайлы. Майлықтар дөңгелек подносқа салынуы керек, оның пішіні мен өлшемі подностың мөлшеріне сәйкес келуі керек. Майлық подностағы заттардың сырғып кетуіне жол бермеу және олардың тұрақтылығын қамтамасыз ету үшін қажет. Биік және көлемді заттар подностың ортасында орналасқан. Даяшы қызмет көрсету барының өнімдерін бөтелкелерді, әсіресе қымбат және аз төзімді заттарды подностың өзіне жақын қояды, ал төменгі шетіне жеңіл заттарды орналастырады.
* Подноспен жұмыс кезінде оның біркелкі жүктелуін қамтамасыз ету керек. Пайдаланылған ыдысты дұрыс жинау, оны сұрыптау ыдыс-аяқты тасымалдау кезінде қауіпсіздікті қамтамасыз етеді. Тамақ қалдықтары табақтардың біріне салынып, оны табақтардың үстіне қойылады. Егер терең табақтарда, шыныаяқтарда көп мөлшерде сұйықтық қалса, оларды бір-біріне қоюға болмайды. Салат ыдыстары, ыдыс-аяқтар, подностар түрлері бойынша сұрыпталып, 4-5 данадан аспайтын мөлшерде жиналады. Сорпа, шай, кофе шыныаяқтарын: тік жақтары 4-5 дана, дөңгелек жақтары 3 данадан аспайтын шыныаяқтар ғана қою керек.

***Үстелге қызмет көрсетудің жалпы ережелері***

Қызмет көрсету (франц. servir-қызмет ету) келесі мағыналарға ие: үстелді таңғы асқа, түскі асқа, кешкі асқа дайындау; үстелге осы мақсаттарға арналған ыдыс-аяқтарды, аспаптарды, төсек-орындарды дұрыс орналастыру. Үстелді жабдықтауға қойылатын негізгі талаптар:

* қызмет көрсету түріне сәйкестігі: таңғы ас, бизнес-ланч, түскі ас немесе кешкі ас;
* ерекше эстетикалық бағыт (табақтардың пішіні мен өлшемдерінің үстелдің пішіні мен өлшемдеріне сәйкестігі, олардың дастархан мен майлықтардың түсімен үйлесуі, соңғысын бүктеу формалары);
* зал интерьерінің декоративтік шешімімен дастархан әзірлеу заттарын үйлестіру;
* асханалық ыдыстардың ұсынылатын тағамдар, жеңіл тағамдар, сусындар ассортиментіне сәйкес келуі;

***Майлықтарды бүктеудің түрлері мен формалары***

*** ***

***Алдын-ала қызмет көрсетудің әртүрлі нұсқаларының сипаттамасы***

* Таңғы асқа арналған үстел бәлішке арналған тарелкеден, тағамдар құралынан, шай қасықтан, шарап стақанынан және майлықтан тұрады. Таңғы ас мәзіріне әдетте сары май кіреді, сондықтан үстелге қызмет көрсету май пышақтарымен толықтырылады.

Бизнес-ланчқа арналған үстелді жабдықтау бәліш тәрелкеден, асхана аспабынан (пышақ, қасық, шанышқы), дәм беру аспабынан, фужерден, жайма майлықтан, дәмдеуіштері бар аспаптан (тұз, бұрыш салғыш), гүлдері бар вазадан тұрады.

* Алдымен, таңғы асқа арналған үстелге ұқсас бәлішке арналған тарелкелер үстелге қойылады. Содан кейін даяшы сол қолмен оң жақта орналасқан ас құралдары бар подносты алып, үстелге үстел пышақтарын, ас қасықтарын, асханалық пышақтарды бәлішке арналған тарелкелерге 33-35 см қашықтықта және үстелдің шетінен 2 см қашықтықта орналастырады.
* Осыдан кейін даяшы подносты оң қолына алып, сол қолмен асхана шанышқыларының үстеліне орналастырады. Фужер оң қолмен пышақ жүзіне қарсы қойылады.

Музыкалық қызмет көрсету

* Музыка мейрамхана өмірінің бір бөлігі, оның негізі және залдағы жағымды және жайлы атмосферадан кем емес. Сауатты музыкалық қызмет келушілердің көңіл-күйін басқаруға және қажетті атмосфераны құруға мүмкіндік береді. Музыка қызмет көрсету стилі мен ерекшеліктеріне сәйкес келуі керек. Мысалы, кейбір мейрамханалар мен кафелерде жеңіл музыка, клубтарда салон джазы бар. Көптеген мейрамханалар мен барлардың кешкі және түнгі бағдарламалары әртүрлі эстрадалық бөлмелерден тұрады. Күндіз айтылатын музыкалық композициялар мұқият таңдалады.
* Музыка қатты естілмеуі керек, ол мейрамхана мерекесінің негізі болуы керек.
* Көптеген мейрамханаларда репертуар сияқты музыканың көлемі кешке өзгереді. Кешкі кештің басында ол тыныш және кештің екінші жартысында — қатты және серпінді болуы мүмкін

Тақырыптық мейрамханалар

* Мексикалық тақырыптық мейрамханада латынамерикалық әуендер, шоу-балет бар.
* Отбасылық үлгідегі мейрамханалар әзіл байқауларын, көңілді викториналар, жас топ-модельдердің қойылымдарын, балалар дискотекаларын өткізе отырып, балалар мерекелері түрінде музыкалық-ойын-сауық бағдарламаларын ұйымдастырады. Мұнда түпнұсқа жанрдың әртістері (жонглерлер, клоундар, музыкалық эксцентриктер) өнер көрсетеді.

**Бақылау сұрақтары:**

* 1. Қызметті ұйымдастыру кезеңдерін ата
  2. Ыдыстарды, ас құралдарын қабылдау және дайындау тәртібін талда
  3. Үстелге қызмет көрсетудің жалпы ережелерін жікте

**6-Дәріс. Мейрамханаларда тұтынушыларға қызмет көрсету**

Мейрамханадағы қызмет келесі элементтерден тұрады: қонақтардың қарсы алу, оларды залда орналастыру; мәзір ұсынысы және шарап арталары, Аперитивтер ұсыну; тіскебасарларды, тағамдарды, сусындарды таңдаудағы ұсыныстар; тапсырысты қабылдау, рәсімдеу және нақтылау; өндіріске тапсырысты беру; қабылданған тапсырысқа сәйкес үстелді резервтеу; сусындар, тағамдар мен тағамдарға қызмет ету; қонақтармен есеп айырысу.

Мейрамхананың кіреберісінде қонақтарды Швейцар қарсы алады, ол мейрамхана мен барға қысқаша сипаттама береді, ұсынылған сусындар мен тағамдардың ассортиментінің ерекшеліктеріне назар аударады. Содан кейін алдыңғы есіктерді ұстап тұрып, мейрамханаға немесе барға кіруге шақырады.

Залға кіре берісте қонақтарды hostess қарсы алады, ол оларды қарсы алады, залда үстелдер мен орындарды алуды ұсынады, даяшымен таныстырады, жұмыс орнына оралады, ал қызмет аяқталғаннан кейін ол қонақжай иесі ретінде қонақтарды шығарып салады, олармен қоштасады және мейрамханаға қайта келуге шақырады.

Үстелде қонақтарды Даяшы қарсы алады, үстелге отыруға көмектеседі, орындықты сәл алыстатады, балаларға, әйелдерге, үлкендерге көмек береді. Әйел ер адамның оң жағында отырған жөн. Егер қонақтар үстелге отырса, оларды басқа орындарды ұсына отырып трансплантациялауға рұқсат етілмейді.

Көбінесе қонақтар өздерімен бірге гүлдер әкеледі. Даяшы өтінішті күтпестен ваза су әкеліп, оған гүлдер салып, үстелге қоюы керек. Даяшының сыртқы түрі мен мінез-құлқы үлкен маңызға ие. Ол әдемі қалыпқа ие болуы керек, түзу ұсталуы керек, Оңай және әсем қозғалуы керек. Сіз қолыңызды қалтаңызда ұстай алмайсыз, үстелге немесе бүйірлік тақтаға сүйеніп, қолыңызды кеудеге айқастырып немесе сермеп, қосымша немесе кенеттен қозғалыстар жасай алмайсыз, залда жүгіре алмайсыз.

Даяшыда дәптер, кілт, бөтелке ашатын штопор немесе сомелье пышағы, шарикті қалам, жеңілірек немесе сіріңке болуы керек.

*Тапсырысты қабылдау*

Тапсырысты қабылдау даяшының қонаққа ас мәзірін беруінен басталуы керек; егерде hostess ұсынбаған болса. Қонаққа мәзірді ұсынғанда, әйел адамның таңдауға құқығы бар екенін есте ұстаған жөн. Сондықтан ас мәзірі ханымға, ал егер олар бірнеше болса, олардың үлкеніне беріледі. Егер дастархан басында ер адамдар отырса, онда жасы бойынша үлкенге, дәрежесі бойынша ұсынылады.

Мәзірді ұсыну

Мәзірді ұсынумен бір мезгілде тұтынушыға шарап тізімімен танысу ұсынылады.

Тапсырыс берушінің оң жағында тұрып қабылдау ыңғайлы, бірақ даяшыға ыңғайлы болса, оны сол жаққа да алуға болады. Клиентті есте сақтау маңызды, өйткені болашақта барлық сұрақтар тек онымен келісіледі Даяшы тапсырысты қабылдау процесінде тапсырыс берушінің барлық тілектерін тыңдайды, қажет болған жағдайда ұсыныстар береді. Даяшы мейрамхананың мәзірін жақсы білуі керек. Пос терминалды (интеллектуалды касса) пайдалана отырып, тапсырысты қабылдаған жөн. Пос-терминалды пайдалану кезінде даяшы тапсырысты қабылдайды, оны блокнотқа жазады, содан кейін қонақтың шотын басып шығарады.

Тапсырысты қабылдауды автоматтандыру жүйесі болмаған жағдайда даяшыда қатты мұқабалы кітап және шарикті қалам түріндегі нөмірленген шот-фактура бланкілері болуы керек. Даяшы шот-фактуралары бар ашық кітапты сол қолының алақанына қояды. Тапсырыс шот-фактура бланкісінде екі данада, түсінікті түрде жазылады. Тапсырыстың мазмұнын даяшы тұтынушыға қателіктер жібермеу үшін оқып беруі керек.

Сомельердің жұмысы. Шараптарды таңдау және ұсыну бойынша ұсыныстар

Сомелье шарап тізімін жасауда және оларды мейрамханада ұсынуда басты рөл атқарады. Сомелье (француз тілінен шыққан сомелье) – мейрамханада сусындарды ұсынуға, шараптар мен сусындарды таңдауға кеңес беруге және олардың қызмет көрсету аяқталғанға дейін қонаққа ұсынылуын қадағалауға жауапты адам.

Сомельердің міндеттері: шарап тізімін жасау және оған сәйкес мейрамханада шарап қорын жүргізу кіреді; Мейрамханада шарап жертөлесі болса, оның жағдайына сомелье жауапты; Ол шараптарды сатып алуға жауапты немесе тапсырыс берілген партияларды талқылауға қатысады.

**Қызмет көрсету тақтасының өнімдеріне қызмет көрсету ережелері**

1. Шарап пен арақ өнімдері бар бөтелкелер ашылар алдында қонаққа көрсетілуі керек.

2. Бөтелке сол қолдың алақанындағы қол тежегішіне қойылады және тұтынушыға сол жақтан жақындайды, ол жапсырманы жақсы көреді және тапсырыстың дұрыс орындалғанына сенімді болады

3. Қонаққа себетке салынған коллекциялық қызыл шарап бөтелке ұсынуға болады.

4. Шарап пен арақ өнімдері салынған екі бөтелке де сол жақта көрсетілген, оларды сол қолдың алақанында олардың біреуінің мойыны бас бармақ пен сұқ саусақпен, ал екіншісінің мойнына ұстайтындай етіп ұстайды. ортаңғы және сұқ саусақ.

5. Рұқсат алғаннан кейін бөтелке қызметтік үстелде ашылады.

6. Бөтелкелерді металл қақпақпен, пластик қақпақпен, тығынмен немесе тығыздағыш балауызбен жабуға болады.

***Суық тағамдар мен тағамдарға қызмет етудің реттілігі мен ережелері***

Тамақтану орындарында тамақтану, әдетте, суық тағамдар мен жеңіл тағамдардан басталады, олар жоғары дәм мен тартымды көрініске ие болуы керек. Көкөністерді (ақжелкен, аскөк, салат жапырақтары), консервіленген және жаңа піскен жемістерді қолдана отырып, дұрыс дайындалған және безендірілген тағамдар диетаны әртараптандырады және байытады, тәбетті қоздырады, ас қорыту шырынын шығаруды күшейтеді, денені негізгі тағамдарды қабылдауға дайындайды. Салқын тағамдар мен тағамдар дәмдеуіштер, дәмдеуіштер, тұздықтар қосылған кішкене бөліктерде болуы керек.

Олардың ащы немесе ащы дәмі болуы мүмкін. Оларды жеткізу температурасы 10-нан 14 °С-қа дейін.

***Ыстық тағамдарды ұсыну ережелері***

Ыстық тағамдар, әдетте, олар дайындалған ыдыста (кокотниктерде, кокильниктерде) табақтарға ауыстырылмай беріледі. Сондықтан олар тікелей қонақтың алдына қойылады. Ыстық тағамдардың қызмет ету температурасы 85-90 °C. Ыстық тағамдары бар ыдыс-аяқтар алдын-ала кесілген қағаз майлықпен жабылған пирог табағына қойылады, бұл сырғуды азайтады. Қонақ күйіп қалмас үшін кокотницаның тұтқаларына папиллоттар, ал кокильницаның тұтқаларына үшбұрышпен бүктелген қағаз майлық қойылады.

**7 - Дәріс. Банкеттер қабылдау және банкетте қызмет көрсету**

Түрлері қабылдаулар мен банкеттер

***Қабылдау —*** бұл қандай да бір ресми адамның құрметіне дайындалған салтанатты шақырылған таңғы ас, түскі немесе кешкі ас. Қабылдаулар ресми болып табылады. Қабылдаулар жоғары шенді адамдардың, шетелдік фирмалардың өкілдерінің ресми сапарларына, халықаралық көрмелердің ашылуы мен жабылуына, сауда келісімдеріне қол қоюға, ұлттық мерекелерге байланысты өткізіледі. Қабылдаларіскерлік сипатта болады, олар байланыстарды кеңейту және тереңдету мақсатында жүзеге асырылады.

Қазіргі уақытта халықаралық тәжірибеде ресми техниканың бірнеше түрі бар, олардың әрқайсысы барлық қатысушылар үшін міндетті болып табылатын өз этикетіне сәйкес келеді. Ресми қабылдаулар күндізгі және кешкі, сондай-ақ үстелге отыратын және онсыз қабылдауларға бөлінеді.

* Күндізгі қабылдаулар-бұл жұмыс таңғы ас, бір стақан шампан, бір стақан шарап, таңғы ас.
* Кешкі ас — түскі ас, түскі ас-буфет, кешкі ас, ла фуршет, Коктейль, шай, Жур фикс, барбекю (Барбекю).
* Таңғы ас, түскі ас және кешкі ас сияқты әдістерді үстелге отыруға болады.
* Үстелге отырмайтын әдістерге Фуршет, Коктейль, журнал фиксі, Барбекю кіреді.

Шетелдік өкілдердің құрметіне немесе қатысуымен қабылдау *дипломатиялық* деп аталады. Халықаралық тәжірибе дипломатиялық әдістердің түрлерін, оларды дайындау әдістерін, әдістерге қатысушылар сақтауы керек этикетті белгіледі.

Қазіргі уақытта халықаралық байланыстар нормаларын анықтайтын негізгі құжат дипломатиялық қатынастар туралы Вена конвенциясы болып табылады. Осы құжатқа сәйкес сыртқы саясат саласындағы заңдар мен нормативтік актілер әзірленуде. Сонымен қатар, әрбір ел хаттаманың негізгі ережелерін сақтай отырып, оларға өзінің ұлттық ерекшеліктері мен әдет-ғұрыптарын ескере отырып, өз түзетулері мен толықтыруларын енгізеді.

Ресми қабылдаулардан айырмашылығы, банкеттер бейресми болып табылады. Олар Достардың кездесуіне, отбасылық мерекелерге, үйлену тойларына және басқа да дәстүрлі мерекелерге арналған.

***Күндізгі дипломатиялық қабылдаулар***

Қабылдау **жұмыс таңғы асы**, әдетте, қабылдаушы елдің іскер адамдарымен кездесу үшін шенеуніктердің шетелге сапарлары кезінде өткізіледі. Жұмыс таңғы ас әдетте таңғы 8.00—8.30-да ұйымдастырылады және бір сағаттан аспайды. Жұмыс таңғы асына қонақтардың шектеулі саны шақырылады. Тосттар мен арнайы қойылымдар айтылмайды.

***Бокал шампан*** мен ***бокал шарап*** қабылдау ұлттық мерекеге орай, шетелдік делегацияның келуіне, елшінің кетуіне және т.б. орай өткізіледі. Қабылдау кезінде бір стақан шампан қонақтарға шампан, шырындар, қуырылған жаңғақтар, кішкене торттар, шоколад ұсынылады.

Қабылдау кезінде бір стақан шарап, шырындар, минералды су, канапе бутербродтары, толтырылған тартлеттер ұсынылады. Техниканың бұл түрлері ыңғайлы, өйткені олар аз уақытты алады және күрделі дайындықты қажет етпейді.

Қабылдау **таңғы ас** 12 мен 15 сағат аралығында ұйымдастырылады. таңғы ас әдетте бір жарым сағатқа созылады, оның ішінде қонақтар 45-60 минутты үстелге, ал 15-30 минутты кофе немесе шайға жұмсайды (кофе, шай сол үстелде немесе қонақ бөлмеде берілуі мүмкін). Таңғы асқа бір-екі салқын тағамдар, бір балық немесе ет ыстық тағам және десерт беріледі. Халықаралық хаттамалық тәжірибеде күндізгі қабылдаулар кешкі қабылдауларға қарағанда салтанатты емес деп саналады, сондықтан шақыруда киім нысаны арнайы көрсетілмесе, қонақтардың киім нысаны күнделікті костюм немесе көйлек болып табылады.

***Кешкі дипломатиялық қабылдаулар***

Қабылдау Коктейль 17 мен 18 сағат аралығында басталады. Қабылдау ұзақтығы 2 сағат. Қабылдау тұрып өтеді. Шақыруда қабылдаудың басталу және аяқталу уақыты көрсетіледі(17.00— 19.00, 18.00—20.00). Қонақтар белгіленген уақыттың кез келген сағатында келіп-кете алады. Қабылдау кезінде даяшылар қонақтарға стаканға құйылған сусындарды науада ұсынады. Кейде алкоголь бар барды ұйымдастырыңыз.

Тіскебасар ретінде канапе ірімшік немесе ветчина муссымен, паштеттермен, балық және ет гастрономиялық өнімдерімен, әр түрлі салмасы бар шелпектермен немесе себеттермен, крекермен, тұзды және тәтті бадаммен, жемістермен бірге беріледі. Кішкентай торттар, печенье, кофе, шай да беріледі.

**А ля фуршетті** қабылдау коктейльді қабылдаумен бірдей сағаттарда жүргізіледі (17.00—19.00 немесе 18.00—20.00). Қабылдау тұрақты түрде жүзеге асырылады. Залда әр түрлі тағамдар мен алкогольді және алкогольсіз сусындар бар буфет үстелдері орнатылады.

Суық тағамдар "шанышқының астына"кішкене бөліктерге кесілген тағамдарға орналастырылады. Ыстық тағамдар кокотницаларда, кокильницаларда, металл ыдыстарда (бүркіт балықтары, сәбилер шұжықтары, кебаб люлясы, кішкентай пирожныйлар) беріледі. Ыстық тағамдардан кейін қонақтарға десерт (балмұздақ, желе, жеміс қосылған ірімшік және т.б.) ұсынылады, қабылдаудың соңында кофе беріледі. Қонақтар өздеріне қызмет етеді.

Күнделікті киім формасы-егер шақыруда өзгеше көрсетілмесе, костюм немесе көйлек.

**Түскі ас**-қабылдаудың ең құрметті түрі. Ол әдетте сағат 19.00 мен 21.00 аралығында басталады. Ұзақтығы 1,5-2 сағат, оның ішінде үстелде 1 сағат, қалған уақыт қонақ бөлмесінде. Мәзірде 3-4 салқын тағамдар, бірінші тағам, 1-2 негізгі тағамдар, десерт бар. Түскі астан кейін басқа залда (қонақ бөлмеде) кофе немесе шай беріледі.

Алкогольдік сусындар ретінде қонақтарға асханалық шараптар, десертке-шампан, кофе немесе шайға-коньяк, ликер ұсынылады.

Даяшылар барлық тағамдар мен сусындарды қонақтарға ұсынады. Түскі ас алдында қонақтарға аперитив ұсынылады.

Салтанатты қабылдаудағы киім нысаны-салтанатты. Шақыруларда (төменгі сол жақта) "ақ галстук" — ақ галстук, фрак, "кешкі киім" немесе — кешкі киім, бұл сонымен қатар фракцияны білдіреді; "қара галстук" — қара галстук, смокинг дегенді білдіреді. Мұндай жағдайларда ханымдар кешкі дәретханада болуы керек.

**Қабылдау түскі ас-буфет**-түскі астың бір түрі. Оны ұйымдастыру оңайырақ, өйткені ол қонақтарды үстелге қоюмен байланысты емес. Қабылдаудың бұл түрі швед үстеліне ұқсас. Түскі ас-буфет түскі аспен бірдей сағаттарда өткізіледі. Үстел қабырғаға немесе залдың ортасына қойылып, еденге дейін дастарханмен жабылған. Үстелдің ортасына салқын тағамдар, тұздықтар, түрлі салаттар, нан өнімдері, салқын сусындар қойылады. Үстелдерге үйілген тағамдар, тағамдар, шыны ыдыстар, зығыр майлықтар орналастырылған.

Түскі асқа қатысушы-буфет үстелге жақындайды, түскі ас табағын алады, оған жеңіл тағамдар қояды, асханалық құрылғыны қояды. Оң қолымен қонақ бір стақан шарап немесе шырын алып, үстелден шығып, кішкентай үстелдердің біріне отырады. Шараптар мен басқа да алкогольдік сусындар барда көрсетіледі.

**Қабылдау кешкі ас** сағат 21.00-де және одан кейін басталады. Түскі астан оның басталу уақыты мен мәзірде бірінші тағамның болмауы ерекшеленеді. Даяшылар қонақтарға суық және ыстық тағамдармен, екінші ыстық тағамдармен, десертпен, салқын және алкогольдік сусындармен, кофе немесе шаймен бірге жалпы залда немесе қонақ бөлмеде қызмет етеді.

Киім нысаны шақыруда көрсетіледі-қара костюм, смокинг немесе фрак; әйелдер үшін — кешкі көйлек.

**Шай қабылдау**, әдетте, әйелдер үшін сағат 17-ден 19-ға дейін ұйымдастырылады, шақырылғандар саны 10-нан аспайды, олар түрлі-түсті дастархандар мен нәзік тондармен жабылған бірнеше дөңгелек немесе сопақ үстелдерге отырады. Шайға кішкене бутербродтар, тәтті салмасы бар пирогтар, печенье, кекстер, пирожныйлар, торттар, шоколадтар, жемістер, лимон беріледі. Қонақтардың өтініші бойынша кофе ұсынылуы мүмкін.

**Барбекю (Барбекю)** — жазғы қабылдаудың бейресми және дипломаттардың сүйікті түрі. Қабылдау Саяжай үйінің бақшасында ашық ауада өткізіледі. Бұл қабылдауға отбасыларымен қонақтар қатыса алады. Үй иесі от жағуға, ет дайындауға және кебаб пісіруге байланысты рәсімді орындайды. Бұл уақытта қонақтарға сусындар (сыра, шарап, минералды су және т.б.), тұзды печенье, жаңғақтар, табиғи көкөністер ұсынылады. Кебабтарға әр түрлі тұздықтар беріледі: қызанақ, кетчуп, нашараби және т. б., десертке-жемістер.

Барбекю киімінің формасы спорттық. Шақырылғандардың саны әдетте аз.

***Тапсырысты қабылдау***

Банкетке тапсырыс қабылдауды немесе қабылдауды дұрыс ұйымдастыру оны сәтті өткізуге ықпал етеді.

Банкетке қызмет көрсету тапсырысын менеджер немесе бас кеңсе қызметкері қабылдайды. Ол банкет түрін (үйлену тойы, мерейтой және т. б.) нақтылайды және тапсырыс берушіге үй-жаймен танысуды ұсынады; үстелдерді орналастыру және қонақтарды орналастыру жоспары, банкет өткізілетін күн мен уақытты, қатысушылардың санын, жасына, жынысына, ұлтына қарай құрамын, қызмет көрсету әдісін (толық немесе ішінара қызмет көрсететін банкет), тапсырыстың болжамды құнын, ресімдеу ерекшеліктерін келіседі банкет залы, аперитив беру, музыкалық қызмет көрсету түрі.

Тапсырыс берушіге алдын-ала дайындалған мәзірдің бірнеше нұсқаларын ұсынуға немесе мейрамхана мәзіріне кірмейтін тағамдар мен тағамдар өндірісін ескере отырып, оны қайта құруға болады. Тапсырыс берушінің өтініші бойынша кәсіпорын шығаратын фирмалық аспаздық және кондитерлік өнімдерге тапсырыс қабылдануы мүмкін. Тапсырыс құнын Тапсырыс беруші калькуляция бағасымен төлейді.

Тапсырыста Тапсырыс берушінің телефон нөмірі, мекенжайы және Тегі, есеп айырысу тәртібі (қолма-қол, қолма-қол ақшасыз немесе кредиттік карта бойынша) көрсетіледі. Мәзірді алдын-ала келіскеннен кейін Тапсырыс беруші тапсырыс құнының 50% -. төлейді, оған қабылданған ақшаға кіріс кассалық ордер мен оған түбіртек жазылады, ол Тапсырыс берушіге беріледі. Тапсырыс мерекелерге қызмет көрсетуге тапсырыстарды есепке алудың арнайы кітабында тіркеледі. Сонымен қатар, Тапсырысты қабылдайтын қызметкер Тапсырыс берушіні кәсіпорынның жұмыс ережелерімен, қызмет көрсету тәртібімен, Тапсырыс берушінің және қонақтардың кінәсінен болуы мүмкін шығындарды өтеу тәртібімен, залдарды жалға алу ақысын төлеу бағасымен таныстырады, келісімшарт жасайды.

Мәзірді түпкілікті келісу кезінде (мереке басталғанға дейін екі күннен кешіктірмей) менеджер немесе басшы Тапсырыс берушімен бірлесіп бес данада Тапсырыс-шот жасайды, оны кәсіпорын директоры бекітеді және есеп айырысу құжаты ретінде қызмет етеді. Тапсырыс-шоттың нөмірі тапсырыстарды есепке алу кітабындағы осы тапсырыстың нөміріне сәйкес келуі тиіс кассир бекітілген тапсырысты-шотты және жазылған бухгалтерлік кіріс кассалық ордерді алып, тапсырыс берушіден тапсырыс үшін қосымша ақы алады, барлық даналарға "Төленді" деген мөртабан қояды, әрбір дананы қолымен куәландырады. Бірінші данасын менеджер немесе бас кеңсе қызметкері Тапсырыс берушіге береді. Тапсырыс-шоттың екінші данасы қызмет көрсету күніне дейін кассирде қалады. Қызмет көрсету күні ол оны кассалық есеппен бірге бухгалтерияға жібереді; үшіншісі-тапсырысты орындау тапсырылған даяшыға; төртінші және бесінші — ас үйге және қызмет көрсету барына. Тапсырыстың төртінші және бесінші даналары-шоттар тапсырысты орындағаннан кейін бухгалтерияға тапсырылады.

Ас үй мен сервис-бардың өнімдері тапсырыс-шотқа сәйкес принтерлерде басып шығарылатын чектер бойынша босатылады. Қызмет көрсету процесінде тапсырыс беруші қолма-қол ақшамен төлейтін қосымша тапсырыс бере алады. Қосымша тапсырыс шот-фактураның артқы жағында жазылады. Тапсырыс беруші Тапсырыс-шоттағы өзгерістер туралы банкет басталғанға дейін бір тәуліктен кешіктірмей ескертуі тиіс. Бұл жағдайда Тапсырыс берушіге ақша қайтарылуы немесе қосымша қызметтер ұсынылуы мүмкін (шампан, жеміс-жидек, коктейль, аперитив, егер бұл тапсырыста қарастырылмаған болса). Егер бас тарту банкет өткізілген күні түссе, Тапсырыс беруші кәсіпорынға нақты жұмсалған шығындарды, яғни ыдыс-аяқтың құнын сату мүмкін емес сату бағасымен төлеуі керек (сату мерзімі өтіп кеткен, өнімді залда сатуға беру мүмкіндігі жоқ және т.б.). Тапсырыс беруші аталған өнімге өз қалауы бойынша билік ете алады.

Банкет аяқталғаннан кейін келтірілген залалды өтеу үшін (ыдыс-аяқтың, аспаптардың, майлықтардың шайқасы немесе жоғалуы және қонақтардың кінәсінен кәсіпорынға басқа шығындар) Тапсырыс берушіге шот-фактура жазылады, ал ақшаны касса алады.

***Банкет қызметін ұйымдастырудағы менеджердің рөлі***

Ірі мейрамханалар мен қонақ үйлерде арнайы банкет қызметтері бар. Банкет қызметінің **менеджері т**апсырыс берушіге көрсетілетін қызметтердің барлық тізбесін түсіндіріп, онымен келісімшарттың әрбір егжей-тегжейін мұқият талқылауы керек. Банкетке тапсырыс беретін адамдар әрқашан оның түрі туралы нақты және дұрыс түсінікке ие бола бермейді. Кейде Тапсырыс берушіге қандай да бір қабылдауды немесе банкетті ұйымдастыру және өткізу ерекшеліктері туралы хабарлау қажет болатын жағдайлар туындайды.

Банкет қызметінің менеджері даяшылардың, бармендердің қажетті санын анықтап, олардың арасындағы міндеттерді нақты бөлуі керек. Ол алдағы банкет туралы ондағы барлық қызметкерлерді хабардар етуі керек: бас офицерлер, даяшылар, бармендер, аспаздар және т.б., банкетте тамақ дайындау және қызмет көрсету кезінде санитарлық нормалардың сақталуына ерекше назар аудару керек.

Тапсырысты қабылдай отырып, менеджер мейрамханада тиісті өнімдердің, алкогольдік және алкогольдік сусындардың болуын басшылыққа алуы керек, ал олар болмаған жағдайда жетіспейтін өнімдер мен сусындарды сатып алу шараларын қабылдауы керек. Менеджер Тапсырыс берушіге тағамдар мен тағамдарды таңдауға көмектеседі, ал қажет болған жағдайда тағамдарға аспаздық сипаттама, алкоголь мен алкогольсіз өнімдерге тауарлық сипаттама береді.

Банкет қызметінің менеджері залдарды қызмет көрсетуге дайындауға жауапты. Банкет үшін үш зал қажет: біріншісі-аперитив беру үшін, екіншісі — банкет өткізу үшін, үшіншісі — шағын — десерт пен ыстық сусындар үшін. Кейбір мейрамханалар банкет мүшелеріне демалыс бөлмелерін немесе залдарды, темекі шегуді және т. б. ұсынады.

Тапсырысты қабылдау және оны орындау барысында банкет қызметінің менеджері халықаралық этикет ережелерін басшылыққа алуы, шетелдік қонақтарға қызмет көрсетуге қойылатын талаптарды сақтауы, залда демалуға қолайлы атмосфераны қамтамасыз етуі, банкетке қатысушыларға қызмет көрсетуге байланысты барлық талаптарды қарауы және олар бойынша жедел шешімдер қабылдауы тиіс. Банкетті дайындау және өткізу барысында менеджер залдың дайындалуын, үстелдерді қоюды және даяшылар мен бармендердің қонақтарға қызмет көрсетуін қадағалайды. Мақсаты-достары мен жақындарына айтатын, кәсіпорынға жарнама жасайтын қонақтарға барынша жақсы әсер қалдыру. Банкет өткізілгеннен кейін менеджер Тапсырыс берушілермен байланыста болуды жалғастырады — мерекелермен құттықтаулар, аспазшының немесе күннің тағамдарының дәмін татуға шақырулар жібереді. Банкет қызметі менеджерінің жұмыс орнында залдарда үстелдерді орналастырудың әртүрлі нұсқаларының диаграммалары, банкет тағамдарының фотосуреттері және банкеттер мен қабылдаулардың әртүрлі түрлеріне арналған консервіленген үстелдер болуы керек.

***Даяшылардың толық қызмет көрсетуімен дастархан басындағы Банкет***

Даяшылардың толық қызмет көрсететін дастарханындағы банкеттер ресми болып табылады. Олар таңғы ас, түскі ас немесе кешкі ас болуы мүмкін. Қонақтарды үстелге орналастыру және қатысушыларға қызмет көрсету тәртібі хаттаманы анықтайды. Көбінесе 10-нан 50-ге дейін, сирек 100 немесе одан да көп адам шақырылады. Банкетке қызмет көрсетудің ерекшелігі-даяшылардың барлық тағамдарды, сусындар мен жемістерді ұсынуы. Банкет уақыт бойынша қысқа және 1-1,5 сағатқа созылады. Банкетке қызмет көрсететін даяшылардың саны 6-8 қонаққа екі даяшы есебінен анықталады және олардың арасындағы міндеттер келесідей бөлінеді: тамақ беретін даяшылар және сусын беретін даяшылар.

Іскерлік хаттама әртүрлі елдердің өкілдері арасындағы қарым-қатынастың маңызды негізгі ережелерін қарастырады. Бұл ережелер дипломатиялық хаттамамен және этикетпен тығыз байланысты. Олар кездесулер мен шығарып салу, әңгімелер мен келіссөздер жүргізу, қабылдауларды ұйымдастыру тәртібін реттейді.

Қабылдау алдында мұқият дайындық жүргізіледі, оның ішінде: қабылдау түрін таңдау, шақырылғандар тізімін жасау, шақыру қағаздарын жіберу, үстелге отыру жоспарын құру, мәзір құру, үстелдер мен қонақтарға қызмет көрсету, тосттар мен сөйлеулерді дайындау. Ақырында, қабылдау схемасын құру.

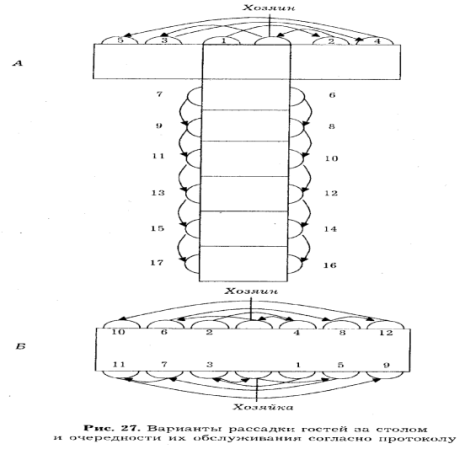
Қонақтар үстел басында өз орындарын оңай таба алатындай етіп, банкет залының кіреберісіндегі қонақ бөлмеде стендке қойылады немесе үстелдің жоспары (картасы) ілінеді, онда әр қонақтың орны көрсетіледі. Сонымен қатар, әр құрылғының үстеліне қонақтың тегі көрсетілген куверттік карта қойылады.

**Қабылдау кезінде үстелге отыру.** Таңғы ас, түскі немесе кешкі ас сияқты қабылдауларда қонақтар өз дәрежесіне сәйкес және хаттамаға сәйкес үстелге отырады.

Үстелдегі орындар құрметті және аз құрметті болып бөлінеді. Ең құрметті орын — үй иесінің оң жағында (әйелдердің қабылдауында) және Иесінің оң жағында (ерлер қабылдауында), содан кейін иесінің сол жағында, иесінің сол жағында құрметті орындар. Үй иесі мен иесінен алыстаған сайын орындар аз Құрметті болады.

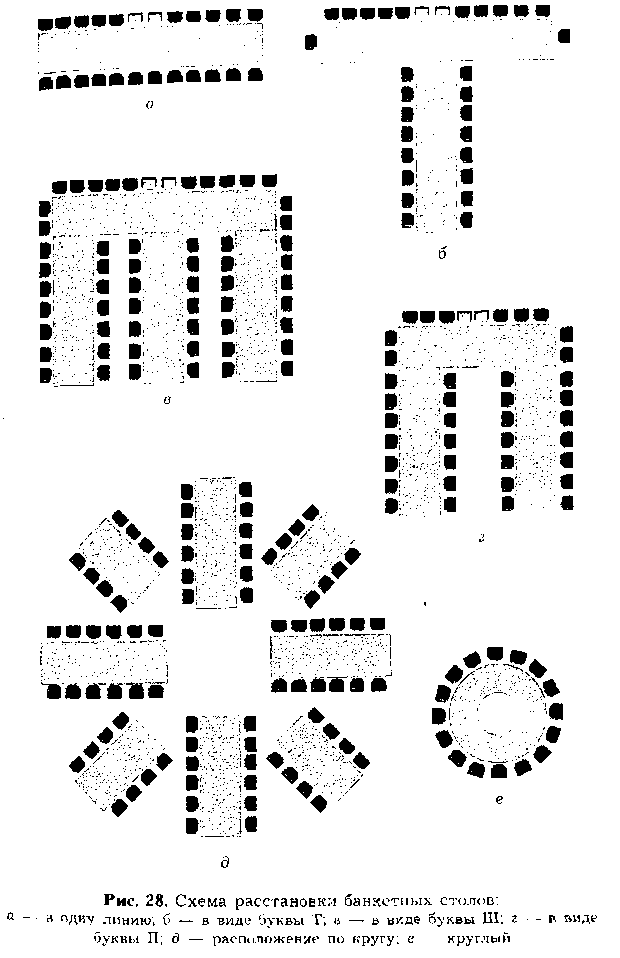
Үстелге отыру кезінде олар келесі ережелерді ұстанады: үй иесінің оң және сол жағында ер адамдар отырады, иесін ханымдар қоршап алады; содан кейін орындар ауысады (әйелдердің жанында ер адамдар отырады және керісінше); күйеуі ешқашан әйелінің жанына отырғызылмайды; бір елдің екі шетелдік өкілі де бірге отырмайды; үстелдің шеткі орындарын фирма қызметкерлері алады, бірақ ханымдар емес. Қонақтар үй иесі отырғаннан кейін орын алады. Қабылдау аяқталғаннан кейін үй иесі бірінші үстелден тұрады. Суретте. 27 хаттамаға сәйкес қонақтарды үстелге отырғызу және оларға қызмет көрсету тәртібі көрсетілген.

Қабылдау мәзірін жасау кезінде қонақтардың талғамын, олардың ұлттық және діни дәстүрлерін ескеру қажет. Мәзірге салқын тағамдар (толық бөліктер) кіреді-4-6 атаулар; ыстық тағамдар, түскі асқа қажет сорпа-1-2 атаулар (таңдау үшін); екінші ыстық тағамдар (1-2 атаулар); десерт пен жемістер (бір адамға 200-250 г), ыстық сусындар (таңдау үшін шай мен кофе), салқын сусындар, шырындар.



**Жиһаз**. Банкет үшін ені 1,2—1,5 м болатын арнайы үстелдер ыңғайлы, олардың жалпы ұзындығы әр қонаққа 0,8 м мөлшерінде анықталады. Даяшылардың жұмысын қиындатпау үшін үстелдің ұзындығы 10 м-ден аспауы керек. Арнайы банкет үстелдерінде шеттерінде ыңғайлы орналастырылған қалқандар бар, ал ортасында — аяқтар-тіректер.

Арнайы үстелдер болмаған жағдайда, банкет үстелдері үстелдің өлшемі мен биіктігі бірдей бірнеше мейрамхана үстелдерінен тұрады. Олар тегістелген, фланельмен жабылған және банкет дастарханымен жабылған, оның тегістелген ортасы үстелдің осі бойымен өтеді. Дастархан қонақтар жағынан 25-30 см, соңынан 50-60 см түсуі керек. залдың пішініне, оның ауданына, банкетке қатысушылардың санына байланысты үстелдер түзу сызық түрінде (бір немесе бірнеше), сондай-ақ Т, П, Ш әріптері түрінде қойылуы мүмкін (сурет. 28).

  
Құрметті қонақтарға арналған үстел, әдетте, басқаларға перпендикуляр орналастырылады. Ол бір жағынан қызмет етеді, ал ені кемінде 0,7 м болуы керек.бұл үстелде зал жағындағы дастархан еденнен 10 см қашықтықта болуы керек. Үстелдердің бұрыштарындағы дастарханның ұштары еденге тиіп кетпеуі керек. Дастарханның зал жағынан бұрыштары төселіп, бекітіледі. Қабырғалардың, бағандардың жанында, залдың бұрыштарында немесе залға жақын орналасқан бөлмелерде қосалқы үстелдер немесе серванттар орналастырылады (сурет. 29).

Біздің мысалда 18 адамға арналған банкет ұйымдастыру үшін қонақтарды орналастырудың келесі схемасы ұсынылады. Төралқада алты адам отырады. Төралқада қонақтарды орналастыру тек бір жағынан жүзеге асырылатындығын ескере отырып, өлшемі 0,9 х 0,9 м болатын 6 шаршы үстел қарастырылуы керек, ал қалған қонақтарды орналастыру үшін 1,4 х 0,9 м болатын 6 үстел (екі жақты отыруды ескере отырып) болуы керек.

Барлығы 12 үстел қажет, оны Т әрпімен орнату керек, біз серванттарды норма негізінде есептейміз: екі даяшыға бір сервант, өйткені банкетке алты даяшы қызмет етеді, үш сервант қажет.

Үстелдерді дастарханмен жапқаннан кейін оларға қызмет көрсетіледі. Қызмет көрсетуді стенд болып табылатын қызмет көрсететін табақтарды орналастырудан бастаңыз (түскі ас табақтарына, сорпасы немесе сорпасы бар шыныаяқтарға). Қызмет көрсететін табақтардың дестесі (5-8 дана) сол қолында ұсталады, ал оң жағы үстелдің ортасынан бастап бір—бірінен 0,6-0,8 м қашықтықта бір уақытта екі жағынан қызмет етеді.

***Даяшылардың жұмыс схемасы***

|  |  |
| --- | --- |
| Тағамдар ұсынатын даяшылар | Шарапқа қызмет ететін даяшылар |
| 1. Қосалқы бөлмеде дәнді уылдырық пен сары май қызмет етуге дайындалады, оларды зығыр майлықтармен қапталған науаларға орналастырады. Даршынның жанына уылдырыққа арналған шпатель қойылады. Май-Мұз кесектері бар пирог табақшасында және оны орналастыру үшін пышақпен. Пышақтың тұтқасы оңға бағытталған | 2. Үстелдің әр секторында даяшы оң жақтағы қонаққа келіп, минералды су ұсынады, оны стақанға құйып, су тамшылары сол қолында орналасқан қол ұстағышқа сіңіп кетеді. Содан кейін бөтелкені сол қолдың алақанына қайтарады. Осыдан кейін ол арақ ұсынады және оны арақ стаканына құяды. Қол ұстағышқа тамшыларды сіңіріп бөтелкені сол қолдың алақанына қайтарады |
| 3. Әр секторда даяшы сол жақтағы қонаққа келіп, уылдырық шашады, содан кейін қол ұстасы салынған науадан май алады. Иық пышағы уылдырыққа салынған. Олар бір уақытта залдан кетеді | 4. Әрбір даяшы сол қолының алақанына бүктелген қолдың үстіне көкөніс вазасын алады және сол жақтағы қонаққа жақындағанда, вазадан көкөністерді алуды ұсынады. Көкөніс ыдыстары залдан шығарылады |
| 5. Даяшылар лосось қосылған сопақ Фарфор ыдыстарын алады, сол қолына қол ұстағышына қояды, бөлшектеуге арналған құрылғыларды қояды және сол жақтағы әр қонаққа келіп, ыдыстың мазмұнын орналастырады. Залдан кету | 6. Пайдаланылған ыдыс-аяқтарды балық тағамдарының астынан ас құралдарымен бірге жинаңыз. Ыдыс-аяқтарды жинау оң жақта, оны сол қолыңызға орналастырады. Жиналған ыдыс-аяқ қол ұстағышпен жабылып, залдан шығады |
| 7. Залға кіріңіз. Сол қолында тіскебасар табақтары бар, ал аспаптары бар табақ алақандағы тіскебасар табақтарының астына қойылады. Оң жақта әр қонаққа аспаппен дайындалған ас табағын оң қолыңызбен қойыңыз. Сол қолында қол ұстағыш бар | 8. Олар сусындарды рұқсат сұрамай-ақ толтырады, егер стақанда немесе стаканда сусынның жартысынан азы болса; егер жартысынан көбі болса, олар рұқсат сұрайды |
| 9. Сопақша фарфордан жасалған ыдыс-аяқтарды әр түрлі етпен алыңыз, қол ұстағыштың үстіне сол қолыңызға қойыңыз, орналасуға арналған әмбебап құрылғыны қойыңыз, сол жақтағы әр қонаққа сәйкес келіңіз, ыдыс-аяқты табақтарға салыңыз. Залдан кету | 10. Тағамдар ұсынатын даяшылар үшінші қонақтан алыстап бара жатқанда, осы уақытта сусындар ұсынатын даяшылар қонақтарға бірінші қонақтан бастап желкек соусын ұсынады. Сол қолдың алақанында қол ұстағыш пен тұздық табақшасында ойылған қағаз майлық пен шай қасық бар. Сол жақтағы қонаққа келгенде, даяшы тұздықты оң қолымен қонақтың табағына бөледі |
| 11. Пайдаланылған табақтарды салқын ет тағамының астынан ас құралдарымен бірге жинаңыз. Ыдыс-аяқтарды жинау оң жақта, табақтар мен құрылғыларды сол қолға орналастырады. Жинау аяқталғаннан кейін ыдыс-аяқ қол ұстағышпен жабылып, залдан шығады | 12. Сусындарды оң қолыңызбен толтырыңыз. Алдымен стақанға су құйыңыз, содан кейін стаканға арақ құйыңыз |
| 13. Бүйірлік тақталарға кокотницалар, асханалық табақтар мен кішкене шанышқылар салынған науалар қойылады. Даяшы кокотникті оюланған қағаз майлығы бар асханаға қояды, кокот шанышқысын салады. Папилоткасы бар кокотниктің тұтқасы солға, ал шанышқы тұтқасы оңға бағытталған. Сол қолында кокотницалары бар екі табақ, ал оң қолында-үшіншісі және қонақтарды хаттама бойынша алып жүреді. Әр сектордағы қалған қонақтарға ыстық тағамдар ұсынылады | 14. Олар ыстық тағамдардан ыдыс - аяқ жинайды. Даяшы қонаққа оңға және оң қолымен келіп, екі зымыран тасығыш пен кокот шанышқысы бар асханалық табақты алып, оларды сол қолына апарады. Егер кокотниктерде тамақ қалдықтары болмаса, онда олар бір-біріне үш дана үйіліп жиналады немесе пайдаланылған ыдыс-аяқтарды (үш және үш) жинау арқылы жиналады, егер кокотниктерде тамақ қалдықтары қалса, қол ұстасы сол қолында болады |
| 15. Науа бульон шыныаяқтарымен серванттарға қойылады, табақшалар үйіліп қойылады. Даяшы қонаққа оңға жақындайды және оң қолымен табақшаны алады, науаға, оған шыныаяқ қояды, содан кейін сорпа жұбы қонақтың алдындағы үстелге қойылады. Шыныаяқтың тұтқасы оңға бағытталған | 16. Ыдыс-аяқ ұсынатын даяшы үшінші қонақтан алыстап бара жатқанда, сол кезде сусын беретін даяшы бірінші қонаққа келеді. Оң қолында крутондары бар үш пирог тәрелкесі бар. Сол қолымен даяшы пирожный тәрелкені үстелдің ортасына қарай итеріп, оның орнына крутон табағын қояды. Содан кейін ол науадан тағы үш табақты алады және сол трюкті қолдана отырып, үстел секторындағы қалған қонақтарға крутон береді |

***Қабылдау-буфет***

Қабылдау - швед үстелі атауы француз сөзінен шыққан a la швед үстелі, "шанышқымен"дегенді білдіреді. Қабылдау-швед үстелі көптеген қонақтарды қабылдау қажет болған кезде салыстырмалы түрде шектеулі уақытта (1-1, 5 сағат) жүзеге асырылады. Ол мейрамханаларда да, мекемелерде де (сауда құралдары, елшіліктер, клубтар және т.б.) ұйымдастырылған. Бұл кездесуде қонақтар үстелдің жанында тұрып, тамақ ішеді немесе тағамдар алып, шетке кетеді. Бұл техниканың артықшылықтары:

* шағын зал алаңында шақырылғандардың айтарлықтай санына қызмет көрсету мүмкіндігі;
* залдағы орындарды қабылдауға қатысушылардың еркін таңдауы, кез-келген қонаққа әңгімелесуге, өз бетінше тағамдар, сусындар, жемістер және т. б.;
* шақырылғандар қабылдаудан кез келген уақытта оның аяқталуын күтпей кете алады;
* бір қонаққа есептегенде, үстелдегі банкетке қарағанда айтарлықтай аз шығындар.

Бұл қабылдау кезінде бір даяшы 15-20 қонаққа қызмет көрсетеді. Қабылдау-фуршетті ұйымдастырған кезде әдеттегіден жоғары және кеңірек арнайы үстелдер қолданылады. Олардың биіктігі 0,9—1 м, ені 1,2—1,5 м.арнайы үстелдер болмаған кезде қарапайым мейрамханалар қолданылады, оларға қалқандар биіктігін арттыру үшін қойылады, үстелдер көптеген тағамдар мен сусындарды орналастыруға ыңғайлы болу үшін үстелдің ені бойынша орналастырылады. Үстелдің ұзындығы: үстелдерді екі жақты пайдалану кезінде 6-8 қонаққа 1м және 3-4 қонаққа 1м — бір жақты.

Үстелдердің орналасуы мен пішіні қабылдау жоспарланған залдың ауданы мен конфигурациясына байланысты. Кестелер бір қатарға, бірнеше қатарға немесе әріптер түрінде қойылады P, T, III. Дөңгелек немесе сопақ үстелдер де қолданылады. Үстелдерді орналастыру кезінде залда құрметті қонақтар үшін орталық орын беріледі. Үстелдер залға негізгі және қызметтік кіреберістерді бөгемеуі тиіс. Қонақтардың қозғалуына ыңғайлы болу үшін үстелдер мен үстелдерден залдың қабырғаларына дейінгі қашықтық кемінде 1,5 м болуы керек. Қабырғалардың жанында немесе бағандардың арасында, залдың бұрыштарында дастарханмен жабылған қонақтарға арналған шағын үстелдер бар, оларға күл салғыштар қойылады, темекі, сіріңке, үстел шамдары немесе шамдар, гүлдердің шағын композициялары қойылады. Қызмет көрсету барысында қонақтар үстелге пайдаланылған ыдыстарды қоя алады. Залда даяшылардың жұмысына арналған серванттар да орнатылады. Қабылдау-буфет мәзірінде бір адамға 1/2—1/4 порция мөлшерінде салқын тағамдардың кең ассортименті (12-16 атаулар) бар. Әр түрлі өнімдері бар канапе бутербродтары — балық, ет, құс еті, көкөніс; түйіршіктелген немесе кето уылдырық, жұмыртқа; қайнатылған, тұзы аз, суық және ыстық ысталған балық, толтырылған және тұтастай пісірілген; жұмыртқа; тұтас жылтыратылған тіл; тұтас жылтыратылған шошқа; шошқа орамы; қышқыл карбонат; саңырауқұлақтармен немесе кептірілген өрікпен толтырылған күркетауық; жалпы ойын бөдене ұялары, лингонник және жаңғақ соусы бар; ірімшіктерден, саңырауқұлақтардан немесе шашлыктағы беконнан жасалған ассорти асхана; шашлыкта толтырылған баклажан; табиғи және маринадталған көкөністер; шашлыкта маринадталған табиғи және маринадталған көкөністерден жасалған ассорти асхана, паштет себеттері, Ветчина муссы, краб, асшаян, кальмар немесе тарақ себеттері, себеттердегі әртүрлі салаттар, зәйтүн,зәйтүн, лимон, қуырылған Бадам. Барлық суық тағамдар көкөністерден, жемістерден, шөптерден жасалған гүл шоқтарымен безендірілген.

**8 Дәріс. Арнайы қызмет түрлері және қызмет көрсету нысандары**

Қызметтердің арнайы түрлеріне симпозиумдарға, конференцияларға, семинарларға, кеңестерге, спорттық жарыстарға, демалыс аймақтарындағы мәдени-бұқаралық іс-шараларға қатысушыларды тамақтандыруды ұйымдастыру және оларға қызмет көрсету қызметтері; қонақ үйлерде тұратындарға қызмет көрсету, аспаздық өнімдер мен кондитерлік өнімдерді тапсырыс бойынша жеткізу және кеңселерде және үйде тұтынушыларға қызмет көрсету қызметтері; жолаушылар көлігінің жүру жолында (купеде, кабинада, ұшақ салонында). Тақырыптық іс-шараларға мерейтойлық күндерге, мерекелерге, жаңа жылдық кездесулерге қызмет көрсету кіреді.

**Симпозиумдарға, конференцияларға, семинарларға, кеңестерге қатысушыларды тамақтандыруды ұйымдастыру және оларға қызмет көрсету жөніндегі қызметтер**

Қатысушыларға, симпозиумдарға, конференцияларға, семинарлар мен кеңестерге тұрғылықты жері бойынша (қонақ үйлерде) қызмет көрсетіледі. Тамақтану мейрамханаларда, кафелерде, барларда ұйымдастырылады. Ол күніне үш рет болуы керек. Күнделікті диета мәзірі (таңғы ас, түскі ас, кешкі ас) бір аптаға немесе онкүндікке арналған.

Мейрамхана әкімшілігіне симпозиумның, конференцияның жұмыс уақыты мен режимі, қатысушылар саны туралы алдын ала хабарланады. Мейрамханаға бару уақыты, күнделікті рационның құны және есептеу тәртібі анықталады. Мұндай іс — шараларға қатысушыларға арналған мәзір алдын ала жасалады және Тапсырыс беруші-тиісті ұйымның өкілімен келісіледі. Кешенді таңғы ас, түскі ас, кешкі ас нұсқалары ұсынылуы мүмкін.

Мейрамхана әкімшілігі уақыты шектеулі көптеген адамдарға бір уақытта қызмет көрсету қажеттілігін ескере отырып, даяшылардың тез және нақты жұмысын қамтамасыз етуі керек. Осы мақсатта қызмет көрсетуші персоналдың жұмысқа шығу кестесі нақтыланады. Даяшылардың саны бір даяшы бір уақытта 8 адамнан аспайтын қызмет көрсету есебінен айқындалады. Ыдыс - аяқтарды жинау үшін даяшыларға тек ыдыс-аяқтарды ұсынуға және қонақтармен есеп айырысуға мүмкіндік беретін көмекші қызметкерлерді бөлу ұсынылады.

Қызмет көрсетуді жеделдету үшін үстелдер алдын ала орнатылады. Таңғы асқа кондитерлік өнімдер, шай немесе кофе шыныаяқтары, Джем қосылған розеткалар, қант, ашытылған сүт өнімдері қойылады. Қызмет көрсету кезінде қонақтар сусындарды өздері құюы үшін шайнектерде, кофе ыдыстарында шай беруге болады. Нан кесіліп, табақтарға немесе нан табақтарына салынып, зығыр майлықтармен жабылып, үстелге қойылады.

Түскі асқа үстелдерге салқын сусындар, жемістер, нан, табақтарда немесе салат ыдыстарында жеңіл тағамдар, тәтті тағамдар (компот, желе, мусс, крем, желе) қосылған бөтелкелер (салқындатылған және пюре) қойылады.

Қызмет көрсетуді жеделдету залға тікелей шығатын қосымша тарату желілерін (сусындарға арналған салқындатылған витриналар, алғашқы тағамдарға арналған мармиттер) ұйымдастыруға ықпал етеді.

Қатысушыларды тамақтандыру қолма-қол есеп айырысу және қолма-қол ақшасыз есеп айырысу (талондар) бойынша ұйымдастырылуы мүмкін. Даяшы кассирге талонды ақша ретінде тапсырады. Ас үй мен қызмет көрсету барымен даяшы босатылған тағамдар үшін кассалық чектермен есептеледі. Егер осы іс-шараларға қатысушылардың тамақтануы қолма-қол ақшамен ұйымдастырылса, онда даяшы есеп айырысуды әдеттегідей жүргізеді, яғни шот ұсынады және ақша алады.

Отырыстар арасында отырыстар өткізілетін жерде ұйымдастырылатын бар-фуршет жұмыс істей алады.

Қатысушылардың санына, бөлменің ауданы мен пішініне байланысты ұзындығы 2-6 метр болатын бір немесе бірнеше үстел қойылады, бұл үшін фуршет тақталарын қолданады. Олар болмаған жағдайда, қажетті өлшемдегі кестелер төртбұрышты немесе тікбұрышты болады. Үстелдер дастарханмен жабылған, мысалы, фуршет банкеті үшін. Үстелдерге кішкене бөліктерде (салат ыдыстарында) салқын тағамдар, нан, үлкен тағамдарда бөлінген гастрономиялық өнімдер, бутербродтар, пирожныйлар, полиэтилен пленкамен жабылған, ал вазаларда жемістер, торттар қойылады. Үстелдердің ұштарына кофе, сорпа, сорпа шыныаяқтары мен кофе, шырын құмыралары салынған термостар қойылады.

Шағын үстелдердегі буфет үстелдерінің жанында асханалар мен пирогтар орналастырылады, шанышқылар мен пышақтар топтарға салынып, стақандар немесе көзілдіріктер қойылады. Қағаз майлықтар кішкене үйінділерге салынады. Қосымша үстелдерге су бөтелкелері, сыра, шарап стакандары, стакандар қойылады.

Әр үстелге үш даяшы қызмет көрсетеді: біріншісі өнімнің толықтырылуын қадағалайды, екіншісі пайдаланылған ыдыс-аяқ пен құрылғыларды алып тастайды және олардың қорын толықтырады, үшіншісі есептейді.

Қызмет көрсетуді жеделдету үшін сорпалар мен пирожныйлар, ыстық шұжықтар, бір порциялы табаларда, кокотницаларда ыстық тағамдар сататын жеке үстелдер ұйымдастырылады. Мұндай жағдайларда аспазшы тамақ береді, ал даяшы тамақ үшін есептеледі. Сонымен қатар, шай үстелдерін, балмұздақ сатуды ұйымдастырылады.

*Спортшылардың тамақтануы*

Жарысқа қатысушы спортшыларды тамақтандыру, әдетте, тұрғылықты жері бойынша өзіне-өзі қызмет көрсету желілері орнатылған залдарда қолма-қол ақшасыз есеп айырысу (талондар) бойынша немесе таңғы, түскі және кешкі асты ұйымдастыру кезінде швед үстелінің түрі бойынша ұйымдастырылады. Ыдыс-аяқтарды босату үшін бір реттік ыдыс-аяқ қолданылады. Таңғы асқа, түскі және кешкі асқа кететін уақыт қатаң реттеледі. Мәзірде әр түрлі ашытылған сүт өнімдері, ет, құс еті, көкөністер, жемістер, шырындар, ұннан жасалған кондитерлік өнімдер бар.

Спорттық іс-шаралардың көрермендерін тамақтандыру кафелерде, барларда, асханаларда, полиэтилен пленкаға оралған бутербродтар, тоқаш және кондитерлік өнімдер, ыстық гриль шұжықтары мен сусындар сататын кең дамыған шағын бөлшек сауда желісі арқылы ұйымдастырылады. Хот-догтарды сату арбадан (трейджет) жүзеге асырылады.

**Қонақ үйлерде қызмет көрсету**

Қонақ үйлердегі тамақтандыру кәсіпорындары негізінен оларда тұратын қонақтарға қызмет көрсетуге арналған.

Қалалық қонақ үйлерде Мейрамханалар, Барлар, ал әуежайлардағы қонақ үйлерде, теміржол, теңіз, өзен вокзалдарында — кафелер, асханалар немесе жылдам қызмет көрсететін кәсіпорындар бар.

Құрылыс нормалары мен ережелерінде қалалық қонақ үйлерде мейрамханалардағы, кафелердегі орындардың саны қонақ үйлердің сыйымдылығына сәйкес келуі керек, ал барлардағы орындардың саны қонақ үй сыйымдылығының кем дегенде 10% құрайды. Алайда, қонақ үйдің орналасқан жеріне және елді мекен тұрғындарын қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарымен қамтамасыз ету дәрежесіне байланысты мейрамханалардағы, кафелердегі, асханалардағы, қонақ үйлердегі барлардағы орындардың саны тиісті техникалық-экономикалық негіздемелермен өзгертілуі мүмкін.

Қонақ үйлердегі қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары жұмысты таңғы 8-ден кешіктірмей бастайды және жергілікті уақыт бойынша 24-тен кешіктірмей аяқтайды. Егер Қонақ үйде бірнеше бар болса, онда олардың жұмыс уақыты жеке орнатылады, ал үзілістер сәйкес келмеуі керек.

Барлар әдетте таңғы 7-ден басталады және түскі үзіліспен жергілікті уақыт бойынша 22-23-те аяқталады. Әр Бар үшін сатылатын тағамдардың, тауарлардың және сусындардың ассортименті орнатылады. Ол кең болмауы керек, бірақ аптаның күндері әртүрлі болуы керек. Барлар шағын бөлмелерге орналастырылған, сондықтан тамақ дайындау және олардағы өнімді сату мүмкіндігі шектеулі. Олар өзіне-өзі қызмет көрсету әдісі бойынша жұмыс істейді.

Әр бар зал, қосалқы бөлме және жууға арналған асханадан тұрады. Еден барлары экспресс-кофеқайнатқышы бар сөремен, салқындатылған витринамен, тауарларды қоюға арналған қабырға витринасымен жабдықталады. Сауда бөлмесінде орындықтары бар үстелдер орнатылады. Қосалқы үй-жай электр плитасымен, электр қайнатқышпен, Тоңазытқыш шкафпен жабдықталады. Қызметкерлер құрамы бармендерден, тазалаушылардан (олар ыдыс жуады), ал кейбір жағдайларда аспаздардан тұрады.

Ас үйден өз өндірісінің өнімдерін барларға жіберу қоршау парақтары бойынша, ал тауарларды қоймадан шот-фактуралар бойынша бардың ашылуына дейін (таңертеңгі сағаттарда) және күні бойы босатады.

Ірі қонақ үйлерде барларда салқындатылған есептегіштен (суық тағамдар, ашытылған сүт өнімдері, шырындар үшін) және ыстық негізгі тағамдарды босатуға арналған есептегіштен тұратын өзіне-өзі қызмет көрсету желілері орнатылады. Есептеу қондырғысының алдында самовар орнатылады, фарфордан жасалған шайнек, пісіру өнімдері қойылады. Барлардың көпшілігінде жедел кофеқайнатқыштар бар.

Қонақ үйлерде кешкі және түнгі уақытта музыкалық қызмет көрсететін барлар, соның ішінде концерттік бағдарлама бар. Бұл барларда шырындар, минералды және жеміс сулары, бутербродтар (канапе, сэндвичтер), уылдырық тартлеттері, салат массасы бар себеттер, маринадталған жемістер, ұсақ пісірілген өнімдер, десерт торттары, жемістер, зәйтүн, Бадам, балмұздақ, қара кофе ұсынылады,

Қонақ үйдегі мейрамханада таңертеңгі уақытта қонақтарға швед үстелі (буфет), континентальды түрінде тағамдардың еркін таңдауы бар мәзірден таңғы ас ұсынылады.

Қонақ үйде тұратын жеке туристерге тағамдардың еркін таңдауы бар мәзір таңғы ас ұсынылады. Қонақтарға ашытылған сүт өнімдерінің кең таңдауы, қарапайым немесе жемісті йогурттар, жаңа сығылған шырындардың екі түрін таңдау, басқа да жоғары сапалы шырындардың үш түрі, сары май, джем, мармелад және жеке оралған бал, сериалдардың бес түрі (таңғы ас), соның ішінде жүгері флексі (жүгері үлпектері) және граноланың бір түрі; суық ысталған балықтың бір түрі, негізінен лосось; ет гастрономиясы, шұжықтар және жергілікті және импортталған әр түрлі ірімшік; жұмыртқадан жасалған тағамдардың бес түрі: қайнаған суға (браконьерлікке) қабықсыз қайнатылған, Бекон, шұжық, ветчина қосылған глазурь немесе омлет; қайнатылған жұмыртқаны стендтерде беру керек; бір ыстық балық тағамы, бір ет, жемістер, ыстық сусындар (кофе, шай); жаңа піскен кілегей және сүт; нан өнімдері (круассан, Даниш, маффин) және нанның екі түрі (қара бидай және бидай), тосттар.

Швед үстелі (буфет) түріндегі таңғы ас немесе түскі ас мейрамханада жылдам қызмет көрсетуді қажет ететін іскер адамдар үшін ұйымдастырылады. Орташа алғанда, қонақтар таңғы асқа 15-20 минут, түскі асқа 30-40 минут жұмсайды.

Швед үстелі өзіне-өзі қызмет көрсету түрі бойынша ұйымдастырылған. Даяшылар тек үстелге сусындар беріп, пайдаланылған ыдыстарды жинайды. Бүкіл әлемде швед үстелі классикалық деп аталады және оны тек шведтердің өздері сэндвич деп атайды. Барлық тағамды бір үстелге қою дәстүрі Швецияда XVI ғасырда пайда болды, қазіргі заманғы Швед үстелінің прототипі арақ пен жеңіл тағамдарға арналған бөлек үстел болды, ол дәстүр бойынша XVIII ғасырда мереке басталды. Мұндай буфет үстелінде арақ пен арақ тұнбаларының әртүрлі сорттарына арналған тағамдар болды: майшабақ, анчоус, ащы ірімшік және нан. Тіскебасар тұрып жеді, Содан кейін асхана үстеліне отырды. Бірте-бірте мәзірге жаңа тағамдар енгізілді, ал XIX ғасырда мұндай тағам шведтерге арналған сэндвичке және басқаларға арналған швед үстеліне айналды.

Швед үстелін ұйымдастыру үшін мейрамханада жеке зал немесе залдың бір бөлігі бөлінеді. Көрнекті орынға Швед үстелінің жұмыс режимі, таңғы ас, түскі және кешкі ас құны, Швед үстеліндегі өнімдердің ассортименті туралы хабарландыру ілінеді. Швед үстелі залдың ортасында немесе залдың кіреберісіне жақын қабырғалардың бойында орналасқан. Швед үстелінің негізі-салқын тағамдар мен салаттарға арналған салқындатылған есептегіштер (салат бар). Ұсақталған мұзда салаттар мен басқа да салқын тағамдар бар контейнерлер сақталатын есептегіштер бір жағынан сорылып, екінші жағынан шығып, суық ауа үнемі айналатын етіп орналастырылған. Суық тағамдар мельхиор, металл және фарфор тағамдарында, мөлдір шыныдан жасалған салат ыдыстарында беріледі. Ыдыс-аяқтар әдемі безендірілуі керек. Сәндік мақсатта бұйра қырыққабат (гренкол), лимон тілімдері, зәйтүн, зәйтүн, пияз, аскөк бұтақтары, салат жапырақтары, қызанақ пен қияр тілімдері және т. б. қолданылады. Суық тағамдардың жанында жаңа піскен көкөністер (тұтас тәтті бұрыштың қызыл және сары жемістері, шалғам және т.б.) мұзға қойылады, бұл салқындатылған есептегіш пен салат барына эстетикалық тартымды көрініс береді. Аспаздық өнімдері бар барлық тағамдарға даяшылар орналасуға арналған тиісті құрылғыларды — ас қасықтар мен шанышқыларды, шай қасықтарды, шпательдерді, қысқыштарды қояды. Салқындатылған мұз бен салқын тағамдар үстелінің үстінде екі сөре бар: төменгі жағында тұзды және маринадталған көкөністер мен саңырауқұлақтар мөлдір көп салатты салат ыдыстарында орналасқан, олардың астына зығыр майлықтар төселген және салқындатуды қажет етпейтін тағамдарды орналастыруға болатын жоғарғы сөре: нан, тұздықтар, дәмдеуіштер.

Қуырылған жұмыртқаны, омлетті дайындау үшін кіріктірілген пеші бар жылжымалы арба қолданылады. Жұмыртқа тағамдары тапсырыс берілген кезде ғана дайындалып, қонақтарға ыстық күйінде берілуі керек. Сорпаларды, екінші тағамдарды, гарнирлерді жылыту үшін мармиттер қолданылады, олардың жанында табақтарды жылытуға арналған жылжымалы арбалар орнатылады.

Арнайы жабдық болмаған жағдайда ұзындығы 3-4 м фуршет үстелі орнатылады, ол дастархан-юбкамен жабылады. Үстелге вазалар-сорпа ыдыстары, ыстық тағамдарға арналған шафинг-дишалар қойылады, жақын жерде бульон шыныаяқтары топтарға және табақшаларға, кішкене асханалық табақтарға — 8-10 дана үйінділерге орналастырылады. әрқайсысында екінші ыстық тағамдарға арналған. Сорпа вазалары мен араластыру дишінің алдында үстелге пирожныйлар қойылады, олардың үстіне сорпаға арналған қасықтар, тұздыққа арналған ас қасық (төмен қарай шегініс), сондай-ақ нан мен тоқаштар салынған қарапайым майлықпен тоқылған себет қойылады. Таңғы асқа жұмыртқаны жылыту үшін үстелге мармит қойылады, оған отқа төзімді материалдан жасалған браконьерлер мен тостер орнатылған.

Швед үстелі өнімдерінің ассортименті қызмет көрсету уақытына байланысты (таңғы ас, түскі ас, кешкі ас) және қонаққа жеке ерекшеліктерін ескере отырып, диета жасауға мүмкіндік беретін түрлі тағамдар мен тағамдарды қамтиды. Швед үстеліне қызмет ете отырып, сіз диаметрі бойынша заманауи үлкен табақтарды пайдалануыңыз керек, бұл қонаққа тағамдарыңызды табаққа әдемі орналастыруға мүмкіндік береді.

Ыстық тағамдардың ассортиментін аптаның күндеріне қарай өзгерту керек, ұлттық тағамдар апталарын (орыс, грузин, Молдова және т.б.) өткізу керек.

Таңғы ас мәзіріне салқын тағамдар — 12-15 атауды қосу ұсынылады; ашытылған сүт өнімдері — 5-6; ыстық тағамдар-b-8; сереалдар (құрғақ таңғы ас) - 4-5; граноланың бір түрі; тұздықтар мен өсімдік майы, зәйтүн; тәтті тағамдар мен жемістер — 5-6; ыстық сусындар-4-5; салқын сусындар — 4-5; ұн кондитерлік өнімдер-4-5; қара бидай және бидай наны.

Төменде Швед үстелінің мәзірі (таңғы ас)келтірілген:

Сары май

Ветчина

Ветчина

Пісірілген докторлық шұжық

Шикі ысталған шұжық

Табиғи қияр мен қызанақ

Жасыл Салат

Витаминді Салат

Жаңғақ қосылған қызылша тағамдары

Сәбіз салаты

Зәйтүн

Лимон

Ассортименттегі ірімшік

Ірімшік

Сүт

Ассортименттегі йогурттар

Sereals (жүгері үлпектері, Геркулес және т. б.), гранола

Балық котлеттері

Сүт шұжықтары

Өрт сөндіру котлеттері

Ветчина қосылған жұмыртқа

Бекон омлеті

Сары май құймақ

Тұздықтар: майонез, қызанақ, кетчуп

Өсімдік майы, зәйтүн майы

Джем құймақ

Жеміс салаты

Алма

Апельсин

Джем, бал, мармелад оралған

Қара Кофе

Липтон шайы оралған

Ассортиментте оралған хош иісті шай

Шырындар: грейпфрут, апельсин, қызанақ, алма

Претцель

Жаңғақ тоқаш

Марципан пуфы

Қара бидай наны

Тосттар

Түскі ас кезінде швед үстелінің мәзірінде 12-16 салқын тағамдар мен тағамдар, 2-3 бірінші тағамдар, 4-6 негізгі тағамдар, тұздықтар, десерт (желе, компот, жемістер), ұннан жасалған кондитерлік өнімдер, ыстық сусындар, шырындар және арнайы сусындар бар.

Швед үстеліндегі салқын сусындардың минималды жиынтығына мыналар кіруі керек: жаңа сығылған апельсин және грейпфрут шырындары; басқа жоғары сапалы шырындардың екі түрі; газы бар және газсыз минералды су; таңғы асқа арналған толық және майсыз сүт.

Кофе тұтынудан 30 минут бұрын ұнтақталуы керек. Бес жұлдызды қонақүйдегі мейрамхананың ассортиментінде келесі ыстық сусындар болуы керек: қара кофе, кофеинсіз кофе, каппучино, сүт, кілегей (жеке қаптамада), цейлон шайы, Үнді, ағылшын.

Төменде Швед үстелінің (түскі ас) мәзірі келтірілген.

*Суық тағамдар*

Сары май

Ысталған және маринадталған лосось раушандары

Лимон мен жаңа піскен шөптер қосылған суық және ыстық ысталған бекіре

Жұмыртқада түйіршікті және кето уылдырығы бар Канапе

Дәмді ет гастрономиясы: бұрыштағы салями және Милан, Парма ветчинасы

Ассортименттегі ірімшіктер

*Салаттар*

Жасыл жапырақ салаты, жаңа піскен қияр, болгар бұрышы

Қызанақ жаңа

Теңіз өнімдері салаты

Асшаян салаты

Ет салаты

Манго қосылған тауық салаты

Картоп салаты

Көкөніс салаты, саңырауқұлақ, маринадталған қияр

Зәйтүн, зәйтүн,

Таңғыштар: итальяндық, француздық, винегрет

*Сорпалар*

Бәліш сорпасы

Пияз қосылған картоп пюресі сорпасы

Сібір Борщ

*Екінші ыстық тағамдар*

Уылдырық тұздығындағы қуырылған теңіз филесі

Дижон қыша тұздығындағы қуырылған сиыр медальондары

Цитрус соусындағы қуырылған үйрек төсі

Ирландиялық қой еті, сырада бұқтырылған

Кілегейде пісірілген картоп, қуырылған күріш, буға пісірілген көкөністер

*Десерт*

Қара өрік компоты

Кілегей қосылған мүкжидек желе

Вазадағы жаңа піскен жемістер

Жаңа піскен жеміс тілімдері

*Ұннан жасалған кондитерлік өнімдер*

Питифурлар

Ассортименттегі торттар

Жаңа пісірілген тоқаштар

*Сусындар*

Қара Кофе (кофеинмен және онсыз)

Каппучино кофесі

Сүт қосылған Кофе

Кілегей қосылған Кофе

Ассортименттегі шай

Минералды су: қасиетті бұлақ, Боржоми

Шырындар: апельсин, грейпфрут, алма, шие

Лингонберри сусыны

Нан кесектерге кесілуі керек: салмағы 30 және 20 г қара бидай мен бидай, ұлттық және диеталық нан түрлері (пита, калач, Кебек орамдары және т.б.) салмағы 100 грамнан аспайды.

Тағамдар, тағамдар мен бұйымдар швед үстеліне келесі ретпен орналастырылады: шырындар, сергітетін сусындар (жақсырақ залдың кіреберісіндегі бөлек буфет үстелінде), сүт өнімдері, май, салаттар мен винегреттер — салат барында; Балықтан, мяса, ішімдіктерден, құс етінен жасалған салқын тағамдар - салқындатылған есептегіште; ыстық тағамдар жұмыртқалар кіріктірілген пеші бар арбада дайындалады; содан кейін жеке фуршет үстелінде бірінші тағамдар сорпа ыдыстарында және екінші тағамдар шафинг дишиде орналастырылады. Кәдімгі және Ұлттық нан түрлері бар себеттерді желінің соңына қою керек, сонда қонақтар оны таңдалған тағамдарды ескере отырып ала алады.

Десерт, ұннан жасалған кондитерлік өнімдер, ыстық сусындар үшін Сіз жеке фуршет үстелін ұйымдастыра аласыз, оған 8-10 дана дестелерде кішкене десерт табақтары, 10-15 дана топтары бар шай шыныаяқтары, шай қасықтары дастарханға желдеткішпен орналастырылады. Пирожныйлар Үстірттің вазасына ойылған қағаз майлықпен немесе күміс ыдыспен салынады, оның үстіне мөлдір қақпақпен жабылады, тоқаш өнімдері төмен Фарфор вазаларда, күміс немесе фарфор ыдыстардағы пирогтарда, пирожный табақшасындағы шпательдің жанында орналасады. Самовар үстелге күміс науаға қойылады. Жақын жерде кофеқайнатқыш, қант ыдысы, Джем, вазалардағы бал, 1-2 үйінді (әрқайсысы 6 дана) розеткалар.

Үстелдерді алдын ала орнату Қызмет түріне байланысты: таңғы ас немесе түскі ас. Таңғы асқа үстелдер пирог тәрелкелерімен, ас құралдарымен, шай қасықтармен, стақандармен, зығыр майлықтармен, дәмдеуіштермен, гүлдермен вазалармен беріледі. Үстелге мұз құмырасы лотоспен бүктелген зығыр матасы бар түскі ас табағына қойылады. Түскі асқа үстелдер ас құралдарымен (пышақтармен, шанышқылармен, қасықтармен) қосымша қызмет етеді.

***Швед үстелінің түрі бойынша қызмет көрсетуді ұйымдастыру.*** Залға кірер алдында клиент кассада таңғы ас (егер ол қонақүйде тұру құнына қосылмаған болса) немесе түскі ас құнын төлейді. Кассалық чекті алғаннан кейін, ол оны әкімшіге береді, ол чекті бұзады. Қонақ салқындатылған салат барына жақындайды, үстелдің қасында тұрған тәрелкелер үйіндісінен түскі ас табағын алады және оған таңдалған тағамдар, салаттар қояды, дайындалған асхана үстеліне отырады. Тіскебасарларды жеп болғаннан кейін, қонақ Швед үстелінің тиісті бөлімдеріне қайта оралады, ал аспаз оған жұмыртқа-глазурь немесе басқа ыстық тағамдар дайындайды, сорпаны құяды. Швед үстеліне келесі көзқараспен қонақтың өзі таңдайды, ал аспаз негізгі ыстық тағамды, гарнирді, тұздықты бөледі. Содан кейін қонақ десерт үстеліне барады, ал даяшы осы уақытта пайдаланылған ыдыстарды жинап, үстелді десертке қызмет етуге дайындайды. Таңғы ас немесе түскі ас ыстық сусынмен (шай немесе кофе) және пісірілген өнімдермен аяқталады.

Мейрамхана залында олар арбалардан немесе бардан сусындар, кондитерлік өнімдер мен темекі өнімдерін қолма-қол ақшаға сатуды ұйымдастырады.

Бригадир бастаған аспаздар мен даяшылар бригадасы швед үстеліне қызмет етеді. Бригадалар бір күнде немесе екі күнде жұмыс істейді. Бригада мүшелерінің міндеттері нақты бөлінген: бір аспаз залға салқын тағамдарды, салаттарды жеткізеді және олардың ассортименті таңғы асқа немесе түскі асқа қартаюына көз жеткізеді, басқа аспаз жұмыртқаны глазурьмен пісіреді, сорпаны бөледі, үшінші аспаз екінші ыстық тағамды жібереді, даяшылар десерт үстелін ұсынады және оның толтырылуын қадағалайды, қызмет көрсетеді және қызмет етеді асхана үстелдерін тазалау, ыстық сусындар беру. Даяшылар кофеге фарфордан немесе күмістен жасалған шәйнектерде немесе үлкен күміс шәйнекте қызмет етеді. Шай жеке фарфордан немесе күмістен жасалған шәйнектерде дайындалады (егер жапырақты шай қайнатылса, сүзгі бар.

Тіскебасарлар, тағамдар, суық және ыстық цехтардан ыстық сусындар, кондитерлік цехтан ұн аспаздық және кондитерлік өнімдер, сервис-бардан алынған өнімдерді материалдық жауапты тұлға күндізгі қоршау парақтары бойынша алады (№ОФ-6 нысан), олар екі данада жазылады және кәсіпорынның директоры, бас немесе аға бухгалтері қол қояды. Қоршау парағының бірінші данасы өнімді алған адамға беріледі; екінші данасы өндіріс меңгерушісінде қалады. Өткізілмеген өнімді қайтару "қайтарылды"қабылдау парағының жеке бағанында көрсетіледі. Материалдық жауапты тұлға кірісті тапсыру туралы түбіртекпен бірге бухгалтерияға қабылдау парақтарын тапсырады.

Қонақ үйдегі мейрамханада таңертең Швед үстелімен бірге туристерге континентальды таңғы ас ұсынылады, оның құны қонақ үйде тұру құнына кіреді. Континентальды таңғы ас өнімдерінің ассортименті Швед үстелімен салыстырғанда шектеулі. Күнделікті таңғы ас мәзірі екі нұсқада жасалады, мысалы:

I нұсқа

Апельсин шырыны

Сары май

Орыс ірімшігі

Джем

Круассан тоқаш

Кофе (шай)

Қант (сахарин)

Қара бидай наны

II нұсқа

Айран (йогурт)

Сары май

Ветчина

Джем

Мейіз тоқаш

Кофе (шай)

Қант (сахарин)

Қара бидай наны

**9 – Дәріс. Туризм түрлері және қызмет көрсету кластары**

Жеке және ұжымдық туристік саяхаттар, сапарлар және шетелде болу елдердің экономикалық, әлеуметтік және мәдени дамуына үлес қосады, халықаралық ынтымақтастыққа мүше мемлекеттер арасында сенім мен өзара түсіністік атмосферасын құруға, демек, бүкіл әлемде бейбітшілікті нығайтуға ықпал етеді.

Туризм - Қазақстан азаматтарының және шетелдік азаматтардың ел бойынша (уақытша болу орны) сауықтыру, танымдық, кәсіптік-іскерлік, спорттық, діни және басқа мақсаттарға арналған саяхаттары.

Туристік индустрия-қонақ үйлер мен өзге де орналастыру құралдарының, көлік құралдарының, қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының, ойын-сауық объектілері мен құралдарының, танымдық, іскерлік, сауықтыру, спорттық және өзге де мақсаттағы объектілердің, туроператорлық және турагенттік қызметті жүзеге асыратын ұйымдардың, сондай-ақ экскурсиялық қызметтер мен гид-аудармашылардың қызметтерін ұсынатын ұйымдардың жиынтығы.

Бүгінгі таңда туризм индустриясында кез-келген туристердің талғамына сай келетін әлемдік қонақ үйлер желісі бар. Нидерланды астанасында әлемдегі ең биік қалқымалы қонақ үй бар. Бұл Амстердам айлақтарының арасында жүзетін ыңғайлы бес қабатты кеме, бұл теңіз саяхатының әсерін жасайды. Парсы шығанағының түбінде бір-бірімен байланысқан 6 ғимараттан тұратын су асты қонақ үйі орналасқан. Сіз экзотикалық әуесқойларды теңіз түбіне түсіретін арнайы мөлдір лифттерде ғана кіре аласыз. Сингапурдағы әлемдегі ең биік қонақ үй 73 қабаттан тұрады.

Тринидад пен Тобаго Республикасының астанасы Порт-Оф-Спейнде толқуды ұнататындарға арналған шағын қонақ үй бар. Қонақ үй жартастың үстіндегі жартаста ілулі және оған тек шатыр арқылы кіруге болады.

Токиодағы жапондық қонақ үйлердің бірі 1300 бөлмеден тұрады және әлемдегі ең жылдам қызметті ұсынады. Қонақ ресімдеуге, төлеуге, кілттерді алуға және т.б. 45 с артық емес жұмсайды. Барлық операциялар арнайы бейнебақылау құрылғылары арқылы автоматты түрде орындалады.

Мәскеудегі "Измайлово" туристік-қонақ үй кешені бір уақытта 9,5 мың қонақты қабылдайды және грек алфавитінің әріптерімен аталған бес ғимараты бар: Альфа, Бета, Вега, Гамма және Дельта.

Ресей флотының 300 жылдығына орай "теңіз" мейрамханасының ашылуы болды, онда бәрі теңіз элементтерін бағындыру рухында сақталған. Кеме палубасы түріндегі көрініс, Үлкен емес банкет залдары " кабина "және орыс әулиелерінің суреттерімен боялған"асхана".

"Марк Аврелий" Фитнес-орталығы заманауи тренажерлармен, солярийлермен, сауналармен, медициналық кабинетпен, спорт дүкенімен, кафемен және бармен жабдықталған. Қонақ үйлердің фойелерінде лобби-барлар орналасқан. Мұнда сіз демалып, газет оқи аласыз, кешке музыканттардың қойылымдарын тыңдай аласыз, кофе ішіп іскерлік кездесу ұйымдастыра аласыз.

Әр түрлі елдердегі қонақ үйлерді жіктеу кезінде әртүрлі жүйелер қолданылады. Ең көп тарағаны-Францияда, Австрияда, Ки-тайда, Ресейде және халықаралық туристер алмасуға қатысатын басқа елдерде қолданылатын жұлдыздар жүйесі. Ресейде туризм бойынша қолданыстағы нормативтік құжаттарға сәйкес Қонақ үйлерді (мотельдерді) жіктеу Жұлдыздарға сәйкес келетін санаттар бойынша жүзеге асырылады. Қонақ үйлер бес санатқа, мотельдер төрт санатқа жіктеледі. Бір жұлдыз төменгі санатқа, Бес жұлдыз жоғары санатқа сәйкес келеді.

Бес жұлдызды қонақ үй мәртебесін алған Мәскеудегі алғашқы қонақ үй "Ұлттық" қонақ үйі болды. Қонақ үйде 231 нөмір бар, оның ішінде 37 люкс, 21 жартылай люкс, 3 пәтер.

Қонақ үйде 6 мейрамхана бар, оның ішінде ресейлік Гурман мейрамханасы, Француз, еуропалық, швед үстелі, 4 Бар, түнгі бар, 13 банкет залы, Бизнес-орталық және конференц-зал, бассейні, спорт залы, солярийі, саунасы бар спорттық-сауықтыру кешені, құрғақ тазалау, кір жуу, Шаштараз, сұлулық салоны, автокөлікті жалға алу, экскурсиялық қызмет көрсету.

Шетелдік туристер туристік құжаттарды (турларды) сатып алады, оған орналастыру, тасымалдау, тамақтану қызметтері, экскурсиялық қызметтер, сондай-ақ саяхат мақсаттарына байланысты аударма гидтерінің қызметтері және басқалары кіреді.

Турларды сату кезінде "Интурист" туризм және инвестициялар жөніндегі сыртқы экономикалық акционерлік қоғамы ААҚ немесе туристік фирма (лицензия негізінде жұмыс істейді) туристерге қызметтердің барлық кешеніне кепілдік береді.

Шетелдік туристер топтарда және жеке саяхаттайды. Саяхаттың мақсатына, көрсетілетін қызметтердің сипатына, көлік түріне байланысты туризмнің келесі түрлері ажыратылады (кесте 9.1).

9.1 кесте

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Туризм түрі | Көлік түрі | Көрсетілетін қызметтердің сипаты | | |
| орналастыру | тамақтану | қызметтердің басқа түрлері |
| Кәдімгі туризм | Теміржол, әуе | Қонақ үйлерде | Қонақ үйлердегі мейрамханаларда | Қалаларға бару, экскурсиялар |
| Емдеу мақсатында Туризм | Теміржол, әуе | Санаторийлерде  Қонақ үйлерде | Асханалық санаторийлерде  Мейрамханаларда шетелдік туристер үшін лимит бойынша | Емделу |
| Демалыс мақсатында Туризм | Теміржол, әуе | Демалыс үйлерінде  Қонақ үйлерде | Демалыс үйлерінің асханаларында  Мейрамханаларда бірінші класс лимиттері бойынша | Экскурсиялар |
| Автомобиль туризмі | Автомашиналар, автобустар | Қонақ үйлер, мотельдер | Мейрамханаларда | Экскурсиялар |
| Круиздік туризм | Рафттар, қайықтар, круиздер | Кемелерде | Кемелердегі мейрамханаларда  Шетелдік туристер үшін лимиттер бойынша беріледі | Тұрақ орындарындағы экскурсиялар |
| Кемпинг | Автомашиналар, автобустар | Лагерьлерде демалуға арналған аялдамалар | Туристер өздері дайындайды (асүйлер, дүкендер бар) немесе мейрамханаларда, кафелерде қолма-қол ақшамен тамақтанады | Экскурсиялық қызмет көрсетілмейді |
| Мектеп туризмі | Теміржол, автобус | Студенттік жатақханаларда, мектеп-интернаттарда, қонақ үйлерде | Асханаларда, кафелерде | Экскурсиялар |
| Альпинизм | жаяу | Қонақ үйлерде | Мейрамханалар, кафелер туристерге арналған шектеулер бойынша | Нұсқаушылардың қызметтері |

Сонымен қатар, Қырымда, Сібірде, Қиыр Шығыста симпозиумдар, халықаралық конгрестер, көрмелер, конференциялар, музыкалық және кәсіби конкурстар, кинофестивальдар, спорттық жарыстар, аң аулау және балық аулауға байланысты туризмнің арнайы түрлері таратылды.

"Интурист" туризм және инвестициялар жөніндегі сыртқы экономикалық акционерлік қоғамы ААҚ іскер адамдарға бизнес-класс бойынша қызмет көрсетеді. Бұл шетелдік фирмалардың өкілдері, инвестициялық жобалар бойынша келіссөздерге, халықаралық көрмелерге, аукциондарға, жәрмеңкелерге және т.б. қатысушылар. "Спутник" жақ, кәсіподақтар, сондай-ақ халықаралық туристік қызметті жүзеге асыруға лицензиясы бар 12 мыңнан астам туристік фирмалар Ресей аумағында орналасқан әртүрлі қалаларға, курорттарға және туризм орталықтарына жеке және топтық сапарлар ұсынады.

Топтық (ұжымдық) саяхат 15 немесе одан да көп адамның бір маршрут бойынша және барлық шарттарда бірдей жүруін қамтиды. Туристерді бір топқа біріктіру саяхат мақсаттарының ортақтығына, сондай-ақ топтық жеңілдіктер беруге байланысты жеке сапарлармен салыстырғанда турлардың төмен бағасына байланысты. Жеке саяхат-бұл 15 адамнан аз топтағы бір немесе бірнеше туристердің тәуелсіз саяхаты және олардың әрқайсысына жеке қызмет көрсетумен байланысты. Қалай болғанда да, саяхаттар алдын-ала таңдалған маршруттар мен болу бағдарламалары бойынша жүзеге асырылады және белгілі бір мақсат пен ұзақтыққа ие.

Жеке туристерге қызмет көрсету сыныптар бойынша жүзеге асырылады: люкс-апартамент, люкс, жартылай люкс, бірінші класс, кемпинг.

Туристер топтары Ресей аумағында теміржол, авиация, су, автомобиль көлігімен, соның ішінде шетелдік фирмалардың автобустарымен саяхаттайды. Туристер топтарына қызмет көрсету сыныптар бойынша жүзеге асырылады: бірінші класс, туристік класс (бір және екі орындық стандартты бөлмелер), кемпинг. Сонымен қатар, арзан және мектеп турлары ерекшеленеді.

Қызмет көрсету класына байланысты шетелдік туристерге қызметтердің белгілі бір көлемі (пакеті) ұсынылады. Қызмет пакеттеріне (турларға) мыналар кіреді:

орналастыру қызметтері;

тамақтану қызметтері;

көлік қызметтері;

трансферге жіберу (кездесулер, шығарып салу, багажды және туристі тұрғылықты жеріне дейін жеткізу немесе әкелу);

экскурсиялық, мәдени және спорттық қызметтерді ұйымдастыру және көрсету;

дүкендерге, сауда орталықтарына, мамандандырылған жәрмеңкелерге баруды ұйымдастыру бойынша қызметтер;

басқа қызметтер (төлқұжаттар, визалар, медициналық сертификаттар, автокөлік жалдау, сақтандыру және т.б.).

Туристік фирма қонақ үймен келісімшарт жасайды, оған сәйкес оның иесі турагент (фирма) алдында туристерге қонақ үй қызметтерін ұсынуға міндеттеме алады.

**Нормативтік база**

Ресейде туризм саласындағы мемлекеттік басқару мен реттеуді жүзеге асыратын жоғары атқарушы орган-Ресей Федерациясының дене шынықтыру, спорт және ту-ризм жөніндегі мемлекеттік комитеті. Туристік қызметті мемлекеттік реттеу принципі-Мемлекет туристік қызметті Ресей экономикасының басым салаларының бірі ретінде тани отырып, туристік қызметті дамытуға ықпал етеді, оның негізгі бағыттарын анықтайды және қолдайды.

Туризм саласындағы құқықтық қатынастарды экономика саласы ретінде анықтайтын нормативтік құжаттарды Ресей Федерациясы Федералды Жиналысының Мемлекеттік Думасының мәдениет және туризм комитеті әзірлейді.

"Ресей Федерациясындағы туристік қызметтің негіздері туралы" 1996 жылғы 24 қарашадағы № 132-ФЗ Заңында Ресейдегі бірыңғай туристік нарықтың құқықтық негіздерін белгілеуге бағытталған мемлекеттік саясаттың принциптері анықталған. Заң Ресей Федерациясының азаматтарының, шетелдік азаматтардың демалу құқығын, саяхат кезінде қозғалыс еркіндігін жүзеге асыру кезінде туындайтын қатынастарды реттейді, ресейлік және шетелдік туристерді, туристік фирмалар мен олардың бірлестіктерін қолдайды және қорғайды [3].

Сонымен қатар, туризмнің нормативтік базасына Ресей Федерациясының қолданыстағы стандарттары, атап айтқанда ГОСТ Р 50690-94 кіреді. Туристік-экскурсиялық қызмет көрсету. Туристік қызметтер. Жалпы талаптар; ГОСТ Р 50681-94. Туристік-экскурсиялық қызмет көрсету. Туристік қызметтерді жобалау; ГОСТ Р 50644-94. Туристік-экскурсиялық қызмет көрсету. Туристер мен экскурсанттардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі талаптар; ГОСТ Р 50645-94. Туристік-экскурсиялық қызмет көрсету. Қонақ үйлердің жіктелуі [14].

**Туристерге қызмет көрсету үшін тамақтану орындарына қойылатын талаптар**

Шетелдік туристердің тамақтануын ұйымдастыру мейрамханаларда, барларда, кафелерде, асханаларда жүзеге асырылады. Бұл кәсіпорындардың жеке ғимараттары болуы немесе оларды жалға алу құқығында пайдалануы мүмкін. Кейбір кәсіпорындар өздігінен жұмыс істейді. Алайда, олардың көпшілігі туристік-қонақ үй кешендерінде немесе қонақ үйлерде орналасқан және олардың құрылымдық бөлімшесі болып табылады. ГОСТ Р 50645-94 сәйкес қонақ үй сыйымдылығы кемінде 10 бөлмелі уақытша тұру кәсіпорны ретінде жіктеледі, шағын қонақ үйлер — 30 бөлмеге дейін.

Кез келген санаттағы қонақүйде (1-5 жұлдыз) қажетті жол белгілері бар ыңғайлы кірме жолдар, абаттандырылған және жарықтандырылған іргелес аумақ, автокөлікті, оның ішінде автобустарды қысқа мерзімді тұраққа қоюға арналған қатты жабыны бар алаң, кәсіпорынның атауы және оның санаты көрсетілген белгі, мейрамханаға жеке кіреберіс болған кезде оның атауы жазылған белгі болуы тиіс.

Автономды орналасқан азық-түлік кәсіпорнының кіреберісіне апаратын баспалдақтар балалар мен мүгедектер арбаларын жылжыту үшін арнайы пандустармен жабдықталуы тиіс. Кіреберіс, жауын-шашыннан қорғау үшін визормен жабдықталуы керек.

Қуат көзіне кіре берісте қоқыс жәшіктері, автомат-телефондар орналастырылуы тиіс. Мұнда Жарнама құралдарын, жасыл кеңістіктердің сәндік композицияларын, мүсіндерді және сәндік дизайнның басқа элементтерін орналастыру ұсынылады.

Тамақтандыру кәсіпорнына іргелес аумақта: тиеу-түсіру жұмыстарын жүргізуге, ыдыстарды, құрылыс материалдарын жинауға, қоқыс салынған контейнерлерді орналастыруға; қоқыстарды, қалдықтарды және бос ыдыстарды өртеуге жол берілмейді.

Кәсіпорынға кіру келушілердің екі қарсы ағынының шығуға және кіруге бір уақытта қозғалуын қамтамасыз етуі керек. Есік жапқыштары шамадан тыс күш жұмсамай ашылуы керек және келушінің артында автоматты түрде жабылуы керек, бұл олардың қозғалысын тездетпейді.

Туристік тамақтандыру кәсіпорындарының тұтынушыларына арналған үй-жайлар Қоғамдық үй-жайларға қойылатын санитарлық-гигиеналық, өртке қарсы және техникалық талаптарды қанағаттандыруы, температура мен ылғалдылық бойынша қауіпсіз және жайлы жағдайларды қамтамасыз етуі тиіс. Міндетті және сөзсіз талап-бөгде иістердің болмауы, әсіресе ас үй мен дәретханадан.

Тұтынушыларға арналған үй-жайлардың интерьері үй-жайларды тазалауды қиындататын және санитарлық-гигиеналық жағдайларды нашарлататын сәндік безендіру элементтерімен шамадан тыс жүктелмеуі тиіс. Тұтынушыларға арналған үй-жайлардың интерьерін безендіруде қолданылатын барлық материалдар санитарлық-гигиеналық және өрт қауіпсіздігі талаптарына сәйкес келуі керек.

Барлық Үй-жайлар тұтынушыларды бағдарлауға көмектесетін көрсеткіштермен (пиктограммалармен) жабдықталуы тиіс. Вестибюльде белгілі бір санаттағы жұлдыздар (қонақ үй үшін) және мейрамхана үшін класс (люкс, жоғары, бірінші) берілген белгілі бір санатты куәландыратын осы тамақтану кәсіпорнының сертификатының көшірмесі ілінуі керек.

Үй-жайларды жабдықтау, егер ол орналасқан қонақ үй мүгедектер мен туристердің тиісті жастағы балалармен бірге тұру мүмкіндігін көздесе немесе осы туристік тамақтандыру кәсіпорны қонақүйде тұрмайтын тұтынушыларға қызмет көрсетсе, мүгедектер мен балалары бар келушілердің тамақтандыру кәсіпорнына бару мүмкіндігін көздеуге тиіс.

Тұтынушыларға арналған үй-жайларды жарықтандыру қолданыстағы нормативтік-техникалық құжаттаманың талаптарына сәйкес келуі тиіс.

Қонақ үйде орналасқан тамақтану кәсіпорындарының жұмыс режимі сағат 7-ден 23-ке дейін немесе тәулік бойы орнатылады.

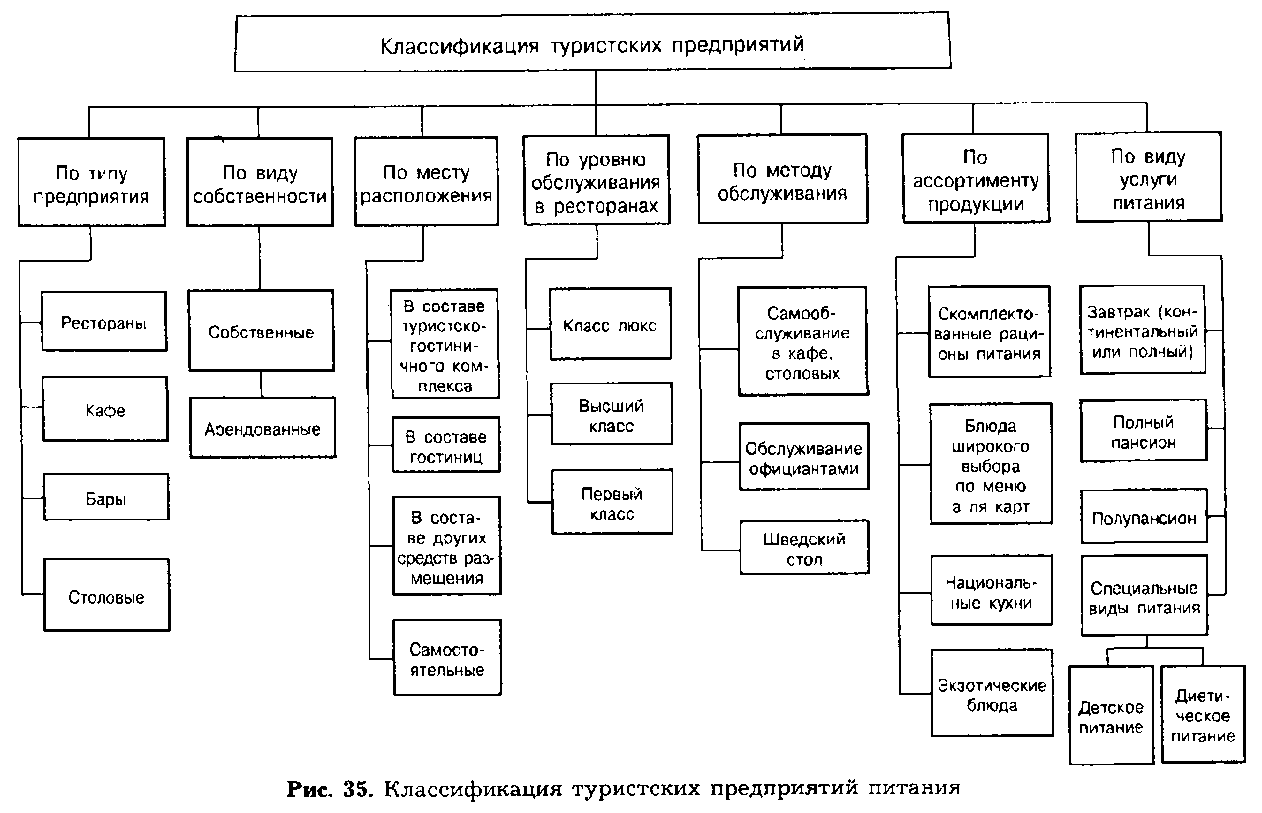
Туристерге қызмет көрсететін кәсіпорында қоғамдық тамақтандыру қызметтерінің қауіпсіздігі туралы сертификат және кәсіпорынның сыныбын растайтын сәйкестік сертификаты, сондай-ақ жекелеген қызмет түрлеріне лицензия болуы керек.

4 және 5 жұлдызды қонақ үйлердегі мейрамханаларда бірнеше зал болуы керек (ұлттық, шетелдік тағамдарды дайындауға мамандандыру мүмкін); жеке кабинеттер, конференц-залға, түнгі клубтарға (5 жұлдыз) айналатын банкет залдары. 3-5 жұлдызды қонақүйлерде вестибюльдегі (лобби-бар) және едендік барлар міндетті болып табылады. 1 және 2 жұлдызды қонақүйлерде мейрамханалар мен кафелердегі тұтынушыларға тамақ қызметтері ұсынылады.

Қызмет көрсету әдістері бойынша туристік тамақтандыру кәсіпорындары өзіне-өзі қызмет көрсету және даяшыларға қызмет көрсету әдісі бойынша жұмыс істейтін кәсіпорындарға жіктеледі.

2-5 санаттағы (жұлдыздар) туристік кәсіпорындар тұтынушыларға ұсынылатын тағамның кез келген нұсқасын (таңғы ас, екі рет, үш рет тамақтану), тәуліктің кез келген уақытында кем дегенде бір кафе немесе бардың жұмысын (4 және 5 жұлдызды қонақүйлер) таңдауға кепілдік беруі тиіс; мейрамханада орындарды брондау; қонақүй бөлмесінде қызмет көрсету.

Туристік тамақтандыру кәсіпорындарының жіктелуі 35-суретте келтірілген.



Тамақтану қызметін ұсынудың үш негізгі әдісін ажыратуға болады:

турист Төлеген тамақ;

турдың құнына кірмейтін және қосымша ақыға берілетін тамақтану;

өзін-өзі күту.

Ақылы тамақтану қонақ үй бөлмесінің немесе турдың құнына туристердің барлық тамақтану шығындарын қосуды қамтиды. Бұл тек таңғы ас (континентальды немесе толық) болуы мүмкін; таңғы ас пен кешкі ас немесе таңғы ас пен түскі ас немесе түскі ас — кешкі ас (жартылай пансионат); күніне үш рет тамақтану (толық пансионат). Кейде тамақтану құнына сергітетін (су, шырындар) және алкогольдік сусындар (сыра, шампан, шарап) кіреді. Егер тамақ турдың құнына қосылмаса, онда турист ол үшін болу және осы қызметті көрсету орнында төлейді.

Өзіне-өзі қызмет көрсету дегеніміз-туристер өздері тамақ дайындайды (көбінесе пансионаттарда, кемпингтерде) немесе швед үстелі орнатылған мейрамханалардың залдарында немесе кафелерде тамақтанады.

Тамақтану саласында туристерге жылдам және нақты қызмет көрсету ерекше маңызға ие. Туристердің орналасқан жеріндегі мәзір топтың барлық қатысушыларына түсінікті болуы керек, ал це-налар елдің валютасында көрсетілуі керек. Тамақтану оған жұмсалған қаражатқа сәйкес келуі және туристердің денсаулығына зиян тигізбеуі керек. Нашар ұйымдастыруға, тамақ дайындаудың жеткіліксіз сапасына немесе техникалық қызмет көрсетудің төмен деңгейіне байланысты тамақтануға қанағаттанбау сапардың әсерін бұзып, туристік фирмаға зиян тигізуі мүмкін.

Швед үстелі (швед үстелі) қонақтарға ондағы кез-келген тағамды еркін таңдауға мүмкіндік береді.

Таблдот-4, 6, 8 адамға арналған алдын ала жабылған үстелдерде шектеулі тағамдар ассортименті бар түскі немесе кешкі ас мәзірі бойынша туристер топтарының даяшыларына қызмет көрсету нысаны.

А ла карт мәзірі бойынша қызмет көрсету нысаны туристердің мейрамхана ұсынатын мәзірге сәйкес тағамдарды еркін таңдауын қамтамасыз етеді (жеке адамдар мен шағын топтар үшін).

*Шетелдік туристерге қызмет көрсетуге арналған шарттар, жолдамалар және ваучерлер*

Туристерге тамақ жолдамада, ваучерде, шартта — мейрамханада, кафеде, асханаларда, барларда көрсетілген талаптарға толық сәйкес беріледі.

ТУР-1 Бүкілресейлік туристік жолдама нысаны 1996 жылы Ресей Федерациясының Қаржы министрлігімен бекітіліп, 1997 жылы Әділет министрлігімен тіркелді

ТУР-1 туристік жолдамасының бланкісінде тамақтану түрі көрсетіледі: П (FB) — толық пансион (таңғы ас, түскі және кешкі ас), ПП (НВ)1 — туристерге таңғы ас пен түскі ас немесе таңғы ас пен кешкі ас беруді көздейтін жартылай пансион(екі рет тамақтану), 3 (ВВ) — тек орналастыру және таңғы ас.

Туристік ваучер-турдың құрамына кіретін қызметтерге туристің құқығын белгілейтін және оларды көрсету фактісін растайтын құжат. Ваучерлерді әр фирма келісімшарттың нақты шарттарына сәйкес жеке әзірлейді. Ваучерлерді, әдетте, шетелдік туристер пайдаланады, бірақ белгілі бір жағдайларда ваучер туристерге Шартта көрсетілген қызметтерді көрсетуге кепілдік беретін ресми құжат бола алады.

Мейрамханада, кафеде туристерге тамақтану қызметін ұсыну шарты тараптардың өзара міндеттемелерін белгілейді және келесі тармақтарды қамтиды:

шарт жасасу нөмірі, күні және орны;

Тапсырыс берушінің ұйымдық-құқықтық нысаны көрсетілген атауы;

тамақтану кәсіпорнының атауы мен деректемелері;

шарттың нысанасы (Тапсырыс берушінің өтінімі бойынша тамақтандыру қызметін көрсету);

тараптардың құқықтары, міндеттемелері және жауапкершілігі;

қызметтердің құны және есеп айырысу тәртібі;

шарттың қолданылу мерзімі.

Хабарлама-туристер тобының келгенін растайтын құжат, онда авиарейстің (поездың) нөмірі, келген күні, туристердің саны мен құрамы, тамақтанудың ерекшеліктері (вегетарианшылар, мұсылмандар, диабетиктер, балалар және т.б.), топ басшысының немесе турменеджердің тегі, қызмет көрсетудің қосымша түрлері көрсетіледі.

Шетелдік туристер тобына қызмет көрсетуге жауапты Тапсырыс берушінің өкілі (гид-аудармашы) өтінімде келісілген сағаттарда топтың келуін қамтамасыз етуге міндетті. Уақыттың, туристер санының кешігуі немесе өзгеруі жағдайында аудармашы кәсіпорын әкімшілігіне қызмет көрсету басталғанға дейін үш сағаттан кешіктірмей хабарлауға міндетті.

Егер өкіл өтінімде көрсетілген қызмет көрсету уақыты мен туристер тобына қатысушылар санының өзгергені туралы хабарламаса, ал тамақ өтінімде көрсетілген мерзімге дайындалса, Тапсырыс беруші кәсіпорынға дайындалған өнімнің құнын өтеуге міндетті. Сатуға жатпайтын өнімге үш данада акт жасалады, олардың әрқайсысына кәсіпорын басшысы, Тапсырыс берушінің өкілі және өнімі актіленетін материалдық жауапты тұлға және санитарлық дәрігер қол қояды. Актіге сәйкес өнім актіге қол қойған адамдардың қатысуымен жойылуға жатады.

Нақты көрсетілген қызметтер үшін тапсырыс берушінің өкілі тамақтандыру кәсіпорнының басшысына өзі және мейрамхана немесе кафе өкілі қол қоюы тиіс ваучердің екі данасын береді. Ваучердің бірінші данасы тамақтандыру кәсіпорнының шотымен бірге Тапсырыс берушіге төлем үшін ұсынылады.

Шетелдік туристерге қызмет көрсететін тамақтану орындарында шолулар мен ұсыныстар кітабы және қызмет көрсету сапасын бақылау кітабы болуы керек.

**Мейрамханалар мен кафелерде туристер тобына қызмет көрсету**

Шетелдік туристер тобына қызмет көрсететін тамақтану орындарында күнін, туристер келген елді, хабарлама нөмірін, қызмет көрсету класын, тамақтану түрін (таңғы ас, жартылай пансионат, пансионат), өтінім бойынша және тамақ алған туристердің санын, іс жүзінде босатылған тағамның құнын көрсете отырып, тамақтану демалысын тіркеуге арналған арнайы журналдар болуға тиіс.

Таңғы ас туристерге 7-ден 10-ға дейін беріледі; түскі ас-12-ден 15-ке дейін; кешкі ас-17-ден 20-ға дейін.

Әдетте, қонақ үйлердегі мейрамханаларда таңғы ас туристерге швед үстелі түрінде өзіне-өзі қызмет көрсету және ұсынылған ассортименттен тағамдарды таңдау арқылы ұйымдастырылады. Таңғы асқа арналған үстелдер минималды болуы керек.

Туристер тобының құрамында саяхаттайтын 2 жастан 12 жасқа дейінгі балаларға тиісті қызмет көрсету класындағы тамақтану құнына 50% жеңілдікпен арнайы мәзір арқылы тамақ беріледі.

Туристерге континентальды таңғы аспен қызмет ету кезінде алдымен 6-8 адамға арналған үстелдер алдын-ала дайындалады, содан кейін үстелдің соңында ыстық сусындарға арналған табақшалар мен қасықтар, ыстық тағамдар (жұмыртқа-глазурь немесе құймақ) немесе жеңіл екінші тағам (жұмсақ пісірілген жұмыртқа немесе омлет, сүт ботқасы) қойылады.даяшы еуропалық әдіспен қызмет етеді.

Сол сияқты, олар туристерге толық таңғы аспен қызмет көрсетеді, бірақ дастарханға алдын-ала тағамдардың бір түрі емес, ассортименттегі салқын тағамдар (ірімшік, ысталған шұжық, ветчина, карбонат) қойылады. Қызмет көрсетуді жеделдету үшін туристерге континентальды немесе толық таңғы астың бір түрі ұсынылады.

Швед үстелі болмаған кезде таңғы ас мәзірі күн сайын өзгеруі керек. Таңғы ас пен түскі ас үшін үстелге салқындатылған қайнаған су құйылған құмыра және қонақтардың өтініші бойынша қысқышы бар мұз ыдысы қойылуы керек.

Жоғары санаттағы қонақ үйлерде (4 немесе 5 жұлдыз) туристер мейрамханада, кафеде немесе еден барында а ла карт мәзірі бойынша немесе бөлмеге жеткізу арқылы таңғы асқа тапсырыс бере алады. Асүйлермен және мини-барлармен жабдықталған бөлмелерде туристерге таңғы асты өз бетінше дайындауға мүмкіндік беріледі.

Түскі ас әдетте салқын тағамдар, сорпа, екінші ыстық тағам, десерт, кофе немесе шайдан тұрады. Кешкі ас мәзірінде салқын тағамдар, екінші ыстық тағам, десерт және ыстық сусын бар. Түскі және кешкі асқа салқын сусындар немесе сыра беріледі.

Түскі және кешкі ас мәзірі Тапсырыс берушімен келісілген сома шегінде әр күн үшін екі нұсқада жасалады және бір күн бұрын туристер тобының басшысына гид-аудармашы арқылы таңдау ұсынылады (егер түскі және кешкі ас швед үстелінсіз ұйымдастырылса).

Түскі асқа арналған үстелдерді алдын-ала жабу келесідей жүзеге асырылады. Үстелдер кешенді түскі ас сияқты қызмет етеді. Үстелдің ұштарына кофе мен шайға арналған табақшалар мен қасықтар салынған шыныаяқтар орналастырылған. Әр қонаққа қарсы тағамдар алдын-ала үстелге қойылады. Бәліш табаққа құйылған қасықпен сорпадағы сорпа үстелдің ортасына жақын орналастырылады. Сондай-ақ, үстелге нан себеті, нан өнімдері немесе торттары бар ваза, креманкадағы тәтті тағамдар қойылады. Ыстық тағамдарды ұсыну еуропалық әдіспен жүзеге асырылады. Даяшылар шәйнектер мен кофе ыдыстарынан ыстық сусындар құйады.

Кешкі асқа алдын-ала дастархан жайу түскі асқа ұқсас, бірақ бірінші курстарсыз жүзеге асырылады.

Кәсіпорын залдарында сервис-бар өнімдерін арбалардан сатуды ұйымдастырады: жемістер, ұннан жасалған кондитерлік өнімдер, кәмпиттер, шоколад, салқын сусындар, шырындар. Сервис-бардың барлық өнімдеріне баға белгілері, қоршау парағы немесе жүкқұжат болуы тиіс.

Шетелде туристер тобына қызмет көрсетудің кең таралған түрі бар, ол таблодот деп аталады. Қызмет басталғанға дейін Ю—15 минут бұрын алдын-ала дайындалған үстелдерге салқын сусындар немесе мұз қосылған қайнатылған су, нан мен тоқаштар қойылады. Салқын тағамдар үлкен асханалық табақтарға кішкене бөліктерде орналастырылады, олардан түрлі-түсті композициялар жасалады және қонақтар келгенге дейін үстелдерге қойылады. Қалған тағамдар еуропалық әдіспен беріледі.

Шетелдік туристер тобына қызмет көрсетуді ұйымдастырған кезде бригадалық-звено әдісін қолдану керек. Бригада бригадирден және бригаданың екі-үш мүшесінен тұрады. Бригадир үнемі залда болады, тұтынушыларға қызмет көрсетеді, қосымша өнімдерге тапсырыстарды қолма-қол ақшамен қабылдайды, даяшылардың жұмысын басқарады. Бригада мүшелері үстелдерге қызмет көрсетеді, өнімді тарату немесе қызмет көрсету барында алады, оны залға жеткізеді, тұтынушыларға қызмет көрсетеді және пайдаланылған ыдыстарды жинайды.

Бас қонақ үй, даяшылар мен бармендер еуропалық тілдердің кем дегенде біреуін білуі керек. Бригадаға әртүрлі тілдерді білетін даяшылар кіреді. Шетелдік туристерге қызмет көрсететін барлық қызметкерлер осы кәсіпорын үшін белгіленген үлгідегі нысанды немесе санитарлық киім мен аяқ киім киюі тиіс. Киімде кәсіпорын санаты және тиісті жұлдыздар саны көрсетілген бренд белгілері болуы керек.

Туристік тамақтандыру кәсіпорындарының барлық қызметкерлері кәсіпорынның эмблемасы және тегі, аты және лауазымы көрсетілген бейджик киюі керек.

Мейрамханалар мен кафелерде жеке туристерге қызмет көрсету. Жеке туристерді тамақтандыру үшін бөлек зал бөлінеді. Шетелдік туристер күніне үш рет тамақтанады (таңғы ас, түскі және кешкі ас). Таңғы ас қолма-қол ақшасыз есеп айырысу арқылы, егер оның құны турдың құнына кірсе немесе қолма-қол ақшамен беріледі.

Қабылдау және қызмет көрсету қызметі шетелдік туристерді тамақтандыру кәсіпорындарының жұмыс режимі, көрсетілетін қызметтердің түрлері, олар үшін есеп айырысу нысандары, сондай-ақ тамақтандыру орны мен уақыты туралы хабардар етеді.

Әрбір туристке қонақ үйге кіру рұқсаты болып табылатын "таңғы ас" мөртабаны бар визит карточкасы беріледі.

Қонақ үйде тұратын жеке туристердің, оның ішінде балалардың санына сәйкес таңғы астың қажетті санына өтінімді қабылдау және қызмет көрсету қызметі жауапты адамның қолымен қызмет көрсету күні қарсаңында 21 сағаттан кешіктірмей мейрамханаға береді. Таңғы ас швед үстелінде және туристің қалауы бойынша бөлмеде ұйымдастырылуы мүмкін.

Мейрамхана меңгерушісі қонақ кездескен кезде визит карточкасын көрсетуді сұрайды, ақылы таңғы ас демалысы туралы ведомосте белгі қояды және қонақты үстелге апарады. "Несиеге есеп айырысу" кассасының арнайы бөліміндегі даяшы ас үйден және сервис-бардан өнім алады және қонаққа қызмет көрсетеді. Егер таңғы ас турдың құнына кірмесе, онда даяшы қонаққа а ла карт мәзірі бойынша қызмет көрсетеді.

Қонақ үй бухгалтериясы күн сайын мейрамханаға жеке туристерге қонақүйде таңғы ас беру ведомосінің бір данасын береді (кесте 9.2).

**Шетелдік туристердің тамақтану ерекшеліктері**

Әр халыққа ғасырлар бойы қалыптасқан тамақтану дәстүрлері тән. Олар елдің тарихи дамуына, географиялық және экономикалық жағдайына, ұлттық әдет-ғұрыптары мен сенімдеріне байланысты. Мысалы, мұхиттар мен теңіздермен шектесетін елдердің ұлттық тағамдарының мәзірінде балық пен теңіз өнімдерінің тағамдары, орманды — дала аймақтарында орналасқан елдердің ұлттық тағамдарында мал шаруашылығы мен орман шаруашылығы өнімдері маңызды орын алады. Оңтүстік елдердің халықтары ұлттық тағамдарды дайындау үшін көкөністер мен жемістерді көбірек пайдаланады.

Жекелеген елдердің географиялық және климаттық жағдайы тағамда дәмдеуіштер мен дәмдеуіштердің әртүрлі қолданылуына әкелді. Мысалы, Оңтүстік-Шығыс Азия, Африка, Оңтүстік Америка халықтары тағам дайындау үшін көбірек дәмдеуіштерді, ыстық тұздықтарды, дәмдеуіштерді пайдаланады. Солтүстік елдерде тұратын халықтар аз ащы тағам дайындайды. Оңтүстік-Шығыс Азия мен Африка халықтарының асханасында тамақ дайындау үшін ашық от қолданылады (шашлыкта қуыру, тор).

Әр түрлі елдердегі халықтардың тамақтану режимі климаттық жағдайларға байланысты. Әдетте, Оңтүстік елдердің тұрғындары таңғы ас кезінде аз тамақ ішеді, бірақ түскі және кешкі ас көп. Әлемнің барлық елдеріндегі адамдардың көпшілігі күніне үш рет тамақтанады. Көптеген елдерде континентальды таңғы ас қабылданды.

Бірқатар елдерде (Англия, АҚШ, Франция, Канада және т.б.) екінші таңғы ас (түскі ас) қабылданды. Уақыт өте келе бұл біздің түскі асымызға сәйкес келеді, бірақ ол бірінші тағамдардың болмауымен ерекшеленеді, тағамдар, екінші (балық, ет, көкөніс) тағамдар, десерттерден тұрады. Тамақ қара кофемен аяқталады. Түскі ас біздің кешкі асқа сәйкес келеді және жеңіл тағамдардан, сорпадан, ыстық тағамнан, десерттен тұрады.

Ұлттық тағамдардың ерекшеліктеріне діни әдет-ғұрыптар, діни тыйымдар үлкен назар аударды. Сонымен, мұсылман діні шошқа упот жеуге тыйым салады, Үндістанның буддистері сиыр не жемейді. Қытайлықтар сүт пен сүт өнімдерін жемейді.

Жекелеген елдердің ұлттық тағамдарына басқа халықтар үлкен әсер етті. Қалыптасқан тарихи себептерге байланысты итальяндық, чех және австриялық тағамдардың элементтері поляк тағамдарына енгізілді. Армян мен болгар тағамдарының арасында өзара әсер бар. Көптеген француз тағамдары басқа халықтардың тағамдарына ауысты. Сонымен қатар, әртүрлі елдердегі халықтардың тағамдарының өзіндік ұлттық ерекшеліктері бар, оларды шетелдік туристердің тамақтануын ұйымдастыру кезінде ескеру қажет.

***Оңтүстік Еуропа Италия***

Итальяндық тағамдарда макарон, сарымсақ, зәйтүн және май, жаңа піскен көкөністер, шөптер сияқты өнімдер кеңінен қолданылады.

Ұзын макарон спагетти деп аталады, ал қысқа макарон каннелони деп аталады. Спагетти Генуя стиліндегі ащы насыбайгүл соусымен, тунецпен, анчоус соусымен, маймен, маймен және ірімшікпен, ірімшікпен және томат соусымен беріледі. Итальяндықтар құрамында дәмдеуіштер, балық және теңіз өнімдері бар тағамдарды жақсы көреді. Жалпы, ас үй өте ащы және ащы.

Көкөністерден әсіресе қызанақ, қырыққабат, картоп, капсикум, сәбіз, спаржа, қызылша, бұршақ, бұршақ, салаттар, шөптер жиі кездеседі. Консервіленген көкөністердің ішінде зәйтүн әсіресе танымал. Итальяндықтар жаңа піскен көкөністерді қайнатпайды, бірақ өз шырынында қайнатады немесе қуырады және көкөніс тағамдарын, сондай-ақ балық пен ет тағамдарына (сиыр еті, бұзау, қой еті, майсыз шошқа еті, құс еті және ойын) гарнир жасау үшін пайдаланады.

Ұлттық тағам — макарон (макарон өнімдерінің барлық түрлері), мысалы, лазанья-кеспе қамырының қабаттары ет соусы мен бечамель соусының қабаттарымен кезектесетін қабатты торт; қызыл болонез соусы қосылған спагетти (томат пастасы, ет, пияз, үгітілген ірімшік және дәмдеуіштердің болуы міндетті); спагетти карбонара (қуырылған ет қосылған шпик пен Ветчина, кілегей қосылған жұмыртқа және үгітілген ірімшік). Пармезан ірімшігі итальяндық тағамдарда кеңінен қолданылады. Үгітілген кезде оларға көптеген сорпалар мен макарон тағамдары (макарон) себіледі. Итальяндықтар макаронды бірінші тағам ретінде жейді. Кешке нағыз сорпаға тапсырыс беруге болады. Италияның солтүстігінде минестрон танымал-кеспе қосылған көкөніс сорпасы.

Италияның әр провинциясының өзінің сүйікті тағамдары бар: Римде-аббачио (розмарин қосылған АҚ Шараптағы қой еті), римдік бұзау қуыруы, каннелони (Ливер, шпинат, жұмыртқа және ірімшік қосылған макарон), моцзарелла ірімшігі; Венецияда-пияз қосылған майға пісірілген бұзау бауыры, венециялық асшаяндар; Ломбардияда — шафран мен ақ шарап қосылған күріш. Солтүстік Италия тұрғындарының сүйікті тағамы-рисотто (күрішті ет пен балықпен, ірімшікпен, теңіз өнімдерімен, көкөністермен біріктіруге болады). Милан стиліндегі рисотто-қуырылған пияз, ет сорпасы, бұқтырылған қызанақ, шампиньон және үгітілген пармезан ірімшігі қосылған күріш қоспасы.

Генуялық штурмандар (Италияның батыс жағалауындағы Генуя порты) равиоли (сиыр еті, пісірілген құс еті, шпинат қосылған кішкене тұшпара) жасағаны үшін есептеледі. Генуя-әйгілі итальяндық минестрон көкөніс сорпасының отаны.

Пиццаның отаны — Неаполь, ал ұлттық итальяндық панеттон кекстері (цилиндр тәрізді салқын ашытқы қамырынан пісірілген) - Милан. Танымал десерт тағамдары-балмұздақ, Бадам торттары. Негізгі ыстық сусын-қара кофе.

Италиядан келген туристердің тамақтану режимі: жеңіл таңғы ас, ауыр түскі ас және жеңіл кешкі ас.

Аперитив ретінде итальяндықтар хош иісті шараптарды пайдаланады: вермут, Мартини, Чинзано, Чин-Чин, Кампари. Алкогольді сусындардың ішінен Чианти, Кабернет, Мерлот (макарон өнімдері мен ет пен аңның негізгі тағамдары үшін) Қызыл асханалық шараптарға артықшылық беріледі; амаретто, Самбука ликерлері, граппа жүзім спирті (40°).

Үстелге бидай наны, жеміс-жидек және минералды су беріледі.

Итальяндықтар паю уылдырығын, тартылған ет пен майлы шошқа етінен жасалған тағамдарды ұнатпайды.

Италиядан келген туристерге келесі тағамдарды ұсынуға болады:

суық тағамдар-желкек қосылған бекіре тұқымдас балықтар, маринадталған балықтар, шприцтер, сардиналар, майонез астындағы шаяндар, гарнир қосылған Ветчина, гарнирмен қуырылған тауықтар мен күркетауық, балық салаттары, краб, ет, пияз қосылған қызанақ, зәйтүн, ірімшік, май;

ыстық тағамдар — балық пен краб кокилі, кальмар, құс еті мен аң жюльені; қаймақ тұздығындағы саңырауқұлақтар (кокот);

бірінші тағамдар-равиоли, вермишель, күріш, тұшпара, фрикаделькалар, құс пюресі сорпалары бар сорпалар. ойын, қызанақ, спаржа, гүлді қырыққабат; көкөніс сорпалары (цуккини, шпинат немесе балдыркөк тамыры бар);

негізгі тағамдар-пісірілген стерлет, соусы бар бекіре ақ шарап, бекіре кебабы, саңырауқұлақ соусында пісірілген балық, бұзау медальондары, бұзау еті, қой етінен жасалған кебаб, бесля-кебаб, тауық және күркетауық гарнирмен қуырылған, тауық котлеттері; пісірілген қызанақ;

десерт-пудингтер, жаңа піскен жемістер мен жидектер, компоттар, балмұздақ, құлпынай қосылған кілегей, қанттағы жаңғақтар мен бадам, тәтті пирогтар, торттар мен торттар. Таңғы, түскі және кешкі астан кейін кофеге қара түсті қызмет ету керек. Таңғы асқа-кофеге ыстық сүт.

**Д 10. (VIP) Қонақтарға қызмет көрсетуді жоғары деңгейде ұйымдастыру**

Мейрамханалардың маңызды функциясы — VIP қонақтарының өте маңызды санатына қызмет көрсету. Бұл, ең алдымен, тұрақты тұтынушылар және танымал адамдар.

Қонақ үйде VIP қонақтар санатын қабылдау бөлімі, брондау бөлімі және room-service менеджері анықтайды. Осы бөлімдердің жауапты тұлғалары арнайы бланкілерді толтырады, оларға сәйкес room-service VIP үшін сыйлықтар таратады.

Мейрамханаларда VIP қонақтарға қызмет көрсету әуежайда қонақтарды нан-тұзбен және арнайы фольклорлық бағдарламамен қарсы алуды, оларды кондиционері бар автобустарда орналастыруды, мейрамханада "ерекше назар" белгісі бар арнайы мәзір бойынша қызмет көрсетуді көздейтін алдын ала жасалған бағдарламаға сәйкес жүзеге асырылады. VIP қонақтарының қалауы бойынша ұлттық тағамдардан тұратын кешкі ас, арнайы мерекелік (Рождество) кешкі ас немесе жаңа жыл қарсаңында, кешкі немесе күндізгі тамақтану іс-шарасы тапсырыс беруші белгілеген сомаға қолма-қол ақшамен ұйымдастырылуы мүмкін. VIP қонақтарға қызмет көрсету үшін, әдетте, бөлек залды бөледі. Қонақтарға қызмет көрсететін даяшылар киімнің ерекше формасына ие болуы керек, ақ қолғап киіп, іскерлік этикет ережелерін сақтауы керек.

Тағамдар мен тағамдарға қызмет көрсету негізінен француз және ағылшын әдістерімен жүзеге асырылады, сонымен қатар еуропалық және орыс әдістері қолданылады. Залда келушілердің көз алдында тағамдарды дайындау, транштау, фламбирлеу ұйымдастырылады. Ол үшін арнайы жабдық қолданылады.

**10.2. VIP залында тағамдар мен сусындар беру**

Қонақтарға француз әдісімен тамақ пен сусындарды ұсынудың техникалық әдістерін білетін ең білікті даяшылар қызмет көрсетеді. VIP қонақтарына сусындар ұсынатын сомельелер қатысады. Қонақтарға қызмет көрсету арбадағы сусындарды ұсынудан басталады. Алкогольсіз сусындар стақандарға құйылады, оларды көлемнің 2/3 бөлігіне толтырады. Салқындатылған түрде ұсынылатын алкогольдік сусындар салқындатқышта еден тұғырына орналастырылады. Салқындатқыштағы бөтелкелер жабық болуы керек. Еден салқындатқышы болмаған жағдайда, даяшы алкогольдік сусындарды салқындату үшін зығыр мата мен салқындатқышы бар шағын асхана табақшасы бар қосымша үстелді пайдаланады. Жоғарыдан салқындатқыш төрт бүктелген тұтқамен жабылған. Салқындатқыштың оң жағына қағаз майлық пен сомелье пышағы бар пирог табақшасы қойылады.

Даяшы бөтелкені ақ немесе қызғылт шараппен салқындатқыштан алады, оны қол ұстағыштың ұшымен ұстап, бөтелкені қол ұстағыштың сол қолының алақанына қояды. Сол жақтағы қонаққа келіп, бөтелкені ашуға рұқсат сұрайды. Келісімді алғаннан кейін, бүйірлік үстелдегі бөтелкені шешіп, мойнын сүртеді, содан кейін бөтелкені қол ұстағышқа түбі қол ұстағышта болатындай етіп орнатады, қол ұстағыштың ұштары бөтелкені екі жағына орап, жапсырма ашық қалады. Даяшы тапсырыс берушіге жақындап, оған сынақ тамағын құяды. Содан кейін шарапты қалған қонақтарға құйып, тұтынушыға толтырады.

Француз әдісін қолданған кезде әдемі безендірілген суық және ыстық тағамдар даяшы қонақтарға фарфор, күміс және металл ыдыстарда ұсынады, оларды қонақтардың табақтарына әмбебап құралмен немесе шпательмен жібереді. Егер ыдыс толтырылған түрде дайындалса, даяшы оны оң қолына қысқыш түрінде орналастыра отырып, әмбебап құрылғымен ауыстырады.

Ағылшын әдісімен тағамдар мен сусындарға қызмет көрсету көмекші үстелдің (геридон) немесе сервер әр түрлі тағамдарды тасымалдай алатын қызмет көрсететін арбаның көмегімен жүзеге асырылады. Өз жұмысын жеңілдету үшін даяшы арбаға қажетті ыдыс-аяқтарды, табақтарды, ыдыс-аяқтарды орналастыруға арналған құралдарды салып, бәрін келушінің үстеліне апарады.

**Келушілердің қатысуымен транштау**

Транштау, егер келушілердің қатысуымен қуырылған немесе тұтас пісірілген тауықтарды, қаздарды, торайларды, тұтас ветчина немесе қозының седласын, балықты және т.б. бөліктерге кесу қажет болса, келушілердің әрқайсысына қалаған бөлігін беру үшін жасалады.

Транштау үшін келесі шарттар қажет:

зал үлкен болуы керек, жақсы желдету керек, сондықтан транштау кезінде иістер тезірек жойылады;

бөлу үшін арнайы құрылғылар (пышақ және шанышқы);

ет кесу кезінде бөлінетін шырындардың ағып кетуіне арналған ойықтары бар арнайы тақта.

Сонымен қатар, әр түрлі дәмдеуіштер, кесілген бөліктерді қыздыру үшін спирт, тұздықтар мен гарнирлерді қыздыру үшін спирт, қосалқы үстел қажет

немесе транштау кезінде қажет нәрсенің бәрін тасымалдауға арналған арба.

Траншингті жоғары білікті аспаз немесе метрдотель жасайды.

Транштау кезінде маңызды фактор — құрылғылармен жұмыс істеу мүмкіндігі. Олар қолмен етке қол тигізбестен шебер, тез және сенімді жұмыс істеуі керек (ұзын сүйектерді алып тастау қажет болған жағдайларды қоспағанда). Құрылғылар мен басқа да қажетті ыдыс - аяқтар мінсіз таза болуы керек.

Даяшы пышақ пен шанышқымен дұрыс жұмыс істеу дағдысы болса, траншингті оңай және жылдам жасайды. Мысалы, кесу кезінде пышақтың тақтаға қатысты бұрышы 30° - тан аспауы керек, сондықтан бөліктер кеңірек болады, ал сұқ саусақ әрқашан пышақ тұтқасының жоғарғы жағында болуы керек.

Транштау алдында тұтас пісірілген балық немесе ойын келушілерге көрсетіледі.

Балықты транштау (қуырылған, грильде қуырылған, пісірілген және т.б.). Балықтың бөліктерін сүйектен ажырату оңай — оны тұтас бөліктерге беру қиынырақ. Кейбір балықтардың терісі тығыз, оны алып тастау керек, ал басқаларында сүйектерді дереу алып тастау керек. Балықты транштау кезінде сүйектердің орналасуы маңызды: көптеген балықтарда олар омыртқа сүйегіне перпендикуляр, ал кейбіреулерінде көлденең орналасқан.

Уоллиде, муллет қабырға сүйектері омыртқа сүйегіне перпендикуляр орналасқан. Мұндай балық транштау кезінде бір жағына қойылады. Ең алдымен, қанаттар алынып, теріні алып тастаңыз, оны бастың жанында және омыртқа бойымен аздап кесіңіз. Шанышқының бір тісін жабыстырып, шанышқыны сәл көтеріп, теріні орап, целлюлозаны бір уақытта пышақпен құйрыққа жеткенше бөліңіз. Осыдан кейін балық екінші жағына аударылып, сол нәрсені қайталайды. Басы омыртқа сүйегімен бірге шанышқымен көтеріліп, бөлек табаққа салынады. Балық кесектері пышақтың көмегімен бөліктерге табақтарға салынады, әр табаққа балықтың жотасы мен құрсақ бөлігі салынған бөліктер салынуы керек.

**Фондю тағамдарын дайындау және ұсыну ерекшеліктері**

VIP залда фондю тағамдары дайындалады және ұсынылады.

Фондю-бұл сиқырлы аспаздық ойын, қарым-қатынастың ерекше түрлерінің бірі. Ол XIV ғасырда қазіргі Швейцария аумағында ойлап табылған. Швейцариялық шопандар қойлармен ұзақ уақыт тауға шыққанда, олар өздерімен бірге нан, ірімшік және шарап құтысын алып жүрді. Уақыт өте келе ірімшік кеуіп, нан ескіріп, аштықтан өлмеу үшін шопандар шарапты қыздырып, ондағы ірімшікті ерітіп жіберді. Содан кейін олар ескірген нанды батырды. Осылайша классикалық ірімшік қоры дүниеге келді (49-сурет).

Қазіргі уақытта мейрамханаларда шойыннан, болаттан, фарфордан, фаянстан, қалыңдатылған түбі бар керамикадан жасалған отқа төзімді ыдыстарды қолдана отырып, балық, ет және десерт қоры дайындалады. Ірімшік қорын дайындау үшін фарфордан немесе фаянстан жасалған ыдыс — аяқ жиынтығы қолданылады; балық пен ет үшін — шойыннан немесе болаттан жасалған фондюкарусель, десерт үшін-керамикадан.

VIP залында фондю жасау үшін 6-8 орындық дөңгелек және 4 орындық шаршы үстелдер қолданылады.

Ірімшік фондюіне қызмет ету үшін үстелге асханалық табақтар мен құрылғылар, ұзын фондю тұтқалары бар екі жолақты шанышқылар, сыра кружкалары немесе табақшалары бар шыныаяқтар және шай немесе кофе қасықтары беріледі. Үстелге қара бидай мен бидай нанының крутондары бар тоқылған себеттер, крекер, шаруа наны (багет) 2-3 см кішкене текшелерге кесілген.қонақтар үстелге отырғанда, даяшы балқытылған ірімшік қосылған отқа төзімді ыдыстарды әкеліп, үстелдің ортасында орналасқан алкоголь қыздырғышымен стендке қояды. Қонақтар нан текшелерін немесе крутондарды фондю шанышқысымен шаншып, балқытылған ірімшікке батырады. 30-40-тан кейін шанышқыдан нан текшелері немесе крутондар алынып тасталады, олар түскі ас табақтарына салынып, ас құралдарымен жейді. Келесі нан кесектерін балқытылған ірімшікке батырған кезде, ірімшік массасы тұтқыр болып, қатып қалмас үшін шойыннан аздап араластыру керек. Ірімшік қорын дайындау үшін Рислинг сияқты құрғақ ақ шараптар қолданылады.

**Тағамдар мен десерттерді фламбирлеу**

Люкс және жоғары деңгейдегі мейрамханалар келушілердің қалауы бойынша тағамдар мен десерттерді ұсынады, олар келушілердің қатысуымен дайындалады және жалындайды. Қызмет көрсетудің бұл тәсілі мейрамханадағы келушілерге қызмет көрсетуде әртүрлілік әкеледі, дайындалып жатқан тағамның дәмін сезінуге мүмкіндік береді.

Тағамдар мен десерттерді дайындау және фламбирлеу үшін қажетті жағдайлар:

* залдағы үстелдер арасындағы қашықтық арбаларды жұмыс істеу үшін қажет емес нәрсемен жылжыту үшін жеткілікті болуы керек;
* кәсіпорында күн сайын ас-фламбирлеуге арналған тағамдардың ассортименті анықталуы керек;
* даяшылар фламбирленген арнайы тағамдарды дайындау технологиясын білуі керек.

Тағамдар мен десерттерді дайындау және фламбирлеу үшін келесі құралдар қажет:

* фламбирлеу және беру үшін қажет нәрсенің бәрін орналастыруға арналған екі сөресі бар арба немесе қосалқы үстел;
* ыдыс-аяқтарды дайындауға, жылытуға және фламбирлеуге арналған екі спирт;
* бұл әртүрлі дәмдеуіштер жиынтығы, тұтануға арналған алкоголь және күшті алкогольдік сусын;
* фламбирлеу құралдары-шанышқы, қасық, құю қасық, табақ және т. б.

Арбаны дайындау. Арбада екі газ оттығы болады, олардың біреуіне ыдысты дайындау және фламбтау үшін табаны қояды. Оттықтардың артында дәмдеуіштер мен қажетті тұздықтар, сондай-ақ фламбирлеу кезінде қолданылатын сусындар бар бөтелкелер бар. Оң жақта фламбирлеуге дайындалған өнімдері немесе жартылай фабрикаттары бар аспаптары мен ыдыстары бар кесу тақтасы бар. Ыдыс-аяққа қызмет ету үшін дайындалған табақтар жиналмалы тақтаның оң жағына қойылады.

Даяшы фламбирлеу тапсырысын алғаннан кейін арбаны тапсырыс берген келушілердің үстеліне апарады және оны келушілерге кедергі келтірмейтіндей етіп орнатады.

**Д 11 Әлеуметтік бағдарланған тамақтандыру кәсіпорындарында қызмет көрсетуді ұйымдастыру**

Қазақстанның экономикасының өсуі мен тұрақтануы жұмыс, оқу орны бойынша тұтынушылардың әртүрлі контингенттеріне, сондай-ақ әлеуметтік қорғауға мұқтаж халық топтарына (зейнеткерлер, мүгедектер, аз қамтылған отбасылар) қызмет көрсететін әлеуметтік бағдарланған кәсіпорындар желісінің дамуына ықпал етеді. Оларға өндірістік кәсіпорындар, мекемелер, жалпы білім беретін мектептер, лицейлер, колледждер, техникумдар, жоғары оқу орындары жанындағы кәсіпорындар, қоғамдық асханалар, сондай-ақ совхоздар, орман шаруашылығы жанындағы асханалар жатады.

Нарықтық жағдайда қоғамдық тамақтанудың әлеуметтік бағыты сақталды-тұтынушылардың әртүрлі контингенттеріне қызмет көрсететін кәсіпорындардың жалпы санының шамамен 70% - ы жұмысшылар, студенттер және мектеп асханалары болып табылады. Еңбекке қабілетті халықтың 50% - дан астамы қоғамдық тамақтандыру қызметтерін пайдаланады.

Әлеуметтік бағдарланған кәсіпорындар желісін дамытуды ынталандыру мақсатында ТМД елдері Үкіметі халықтың жекелеген топтарына қоғамдық тамақтандыру қызметтерін ұсыну міндеттілігін анықтайтын заңдарды бекітті. 1996 жылғы 1 тамыздағы № 107-ФЗ "бастауыш кәсіптік және орта кәсіптік білім берудің мемлекеттік, муниципалды жалпы білім беру мекемелерінде білім алушылардың тамақтануына өтемақы төлемдері туралы" Федералдық заңға сәйкес тамақтану құнының қымбаттауына байланысты өтемақы төлемдерінің мөлшері бір адамға шаққандағы ең төменгі жалақы мөлшерінен күніне 3% көлемінде белгіленеді білім алушының оқу жылы ішінде. "Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі кәсіптік білім туралы" 1996 жылғы 22 тамыздағы № 125-ФЗ Федералдық Заңымен мемлекеттік, муниципалды жоғары оқу орындарының күндізгі бөлім студенттеріне федералды заңмен белгіленген ең төменгі жалақы мөлшерінің кем дегенде 2% -. әр күнтізбелік күн үшін бір адамға шаққандағы тамақтануға қосымша ақы белгіленді.

Жұмыс орны бойынша әлеуметтік тамақтануды ұйымдастыруды жақсартуға өндірістік кәсіпорындар жанындағы асханалардың үй-жайларын дұрыс пайдалану, қызметкерлерді жоғары сапалы және қолжетімді тамақпен үздіксіз қамтамасыз ету, прогрессивті қызмет көрсету технологияларын енгізу ықпал ететін болады. Жұмыс істейтін тамақтануды экономикалық қолдау үй-жайларды ұстауға және коммуналдық төлемдерге шығындарды өз мойнына алатын өндірістік кәсіпорынның әрбір қызметкеріне тамақтануға арналған нүкте беру арқылы жүзеге асырылады.

**Өндірістік кәсіпорындарда қызмет көрсету**

Өндірістік кәсіпорындарда қоғамдық тамақтандыруды ұйымдастыру өндіріс ерекшеліктеріне және жұмысшылар мен қызметкерлердің шоғырлану дәрежесіне байланысты. Бұл ерекшеліктер тамақтандыру кәсіпорындарының жұмыс режимін, олардың орналасуын, асханалардағы орындардың санын және қызмет көрсету формаларын таңдауды анықтайды.

Өнеркәсіпте жұмыс істейтін жұмысшылардың едәуір бөлігі шоғырланған ұжымдар жағдайында жұмыс істейді. Дисперсті ұжымдар отын өнеркәсібінде, қара және түсті металлургияда, құрылыс материалдары өнеркәсібінде бар. Бұл жолдарды, электр желілері мен мұнай құбырларын салушылар, геологтар, ағаш дайындаушылар және т. б.

Жұмысшылардың шоғырланған контингенттері бар өндірістік кәсіпорындар технологиялық процестің сипатына қарай үш топқа бөлінеді: үзіліссіз, ағынды (конвейерлік) және үздіксіз өндірістік процесс.

Үзіліссіз өндіріс процесі кәсіпорын, цех жұмыс істей бастағаннан бастап белгілі бір уақыттан кейін (3-4 сағат) түскі үзілісті қамтиды. Мұндай жұмыс жағдайында жекелеген учаскелер, цехтар үшін түскі үзілістің кезеңдік кестесін орнатуға болады, бұл тамақтанушылардың біркелкі ағынын қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

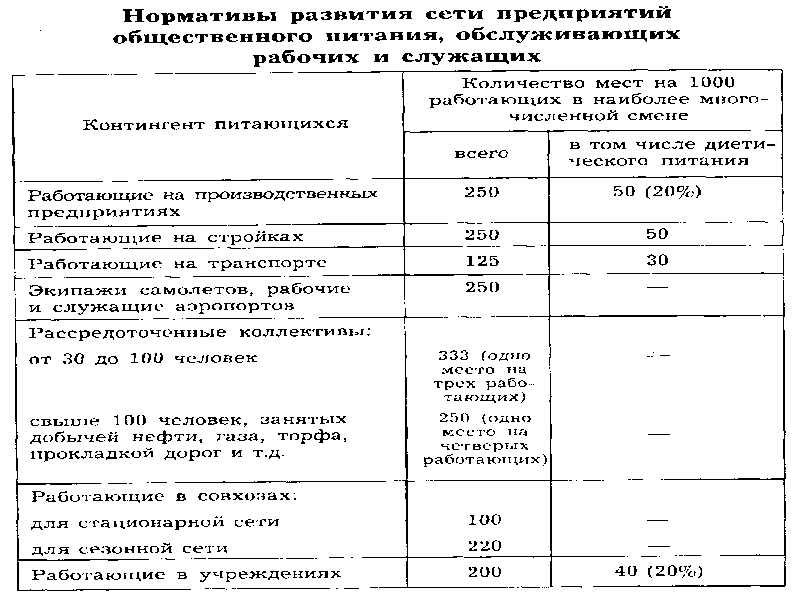
Ағынды (конвейерлік) өндіріс процесі конвейерді тоқтату арқылы түскі уақытта тамақтануды ұйымдастыруды көздейді, бұл асханаға жұмысшылардың бір уақытта орталықтандырылған ағынын тудырады.

Үздіксіз технологиялық процесте металлургия, химия, орман және ағаш өңдеу өнеркәсібі кәсіпорындарында түскі асқа регламенттелген үзіліс болмайды. Жұмысшылар осы өндірістің технологиялық процесіне байланысты ауысым кезінде тамақ ішу үшін Технологиялық үзіліс уақытын пайдаланады, сондықтан олар тамақтандыру кәсіпорындарына біркелкі емес барады. Олар үшін жұмыс орындарына азық-түлік жеткізу сияқты қосымша қызмет түрін пайдалану қажет.

Жұмыс істейтіндер саны 250 және одан да көп адам болатын өндірістік кәсіпорындарда максималды ауысымда бірнеше цехтарға қызмет көрсетуге арналған асханалар-дайындау, ал 200 — ден аз-жеке цехтардың қызметкерлері үшін ыстық тағамдар жіберілетін тарату орындары көзделеді. Түскі үзіліс 30 минут және одан көп болатын кәсіпорындарда асхана ғимаратынан цехтарға дейінгі қашықтық 200-300 м аспауы тиіс. Үздіксіз технологиялық процесі бар және түскі үзіліс ұзақтығы 30 минуттан аспайтын, санитарлық-гигиеналық жағдайлар жұмыс орындарында тамақ ішуге мүмкіндік бермейтін өндірістерде жұмыс орындарынан асханаларға дейінгі қашықтық 75 метрден аспауы тиіс. Көрсетілген контингенттерге қызмет көрсету үшін швед үстелінің түрі бойынша жұмыс істейтін тағамдардың өзін-өзі жинақтау залдарын пайдалануға болады.

Өндірістік кәсіпорындардағы асханалардағы орындардың саны ең көп ауысымдағы жұмысшылар мен қызметкерлердің санына байланысты есептеледі (кесте 11.1).

Кесте 11.1



Аталған нормативтер өндірістік кәсіпорындардың қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының желісімен қамтамасыз етілу дәрежесін анықтауға мүмкіндік береді. Мысалы, зауыттың асханаларындағы орындардың жалпы саны-500. Ең көп ауысымда жұмыс істейтіндердің саны-2200 адам. Нормативке сәйкес орындардың қажетті саны  , оның ішінде диеталық тамақтану ; қамтамасыз ету дәрежесі-90,9% .

Асханалар жеке немесе өндірістік ғимараттарда, сондай-ақ әкімшілік ғимараттарда орналасуы мүмкін.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының жұмыс режимі өндіріс ерекшелігімен, ауысым санымен, үзіліс ұзақтығымен анықталады. Ол жұмысшылардың әр ауысымда, сондай-ақ жұмыс басталғанға дейінгі және аяқталғаннан кейінгі кезеңдерде ыстық тамақ алу үшін жағдай жасауды қамтамасыз етуі керек. Кешкі және түнгі ауысымдарда ыстық тамақты ұйымдастыруға ерекше назар аудару керек, бұл кезде адам ағзасы толыққанды және жоғары калориялы тағамға мұқтаж.

Әр ауысымда асхана залдарының жұмыс ұзақтығы: таңертең — 2 сағаттан, кешкі — 1,5, түнгі — 1 сағаттан аспауы тиіс. Қалған уақытта өндірістік кәсіпорындардың жанындағы асхана залдарын қала тұрғындарын тамақтандыру үшін пайдаланған жөн. Егер зауыт үш ауысымда жұмыс істесе, онда асхананың жұмыс режимі келесі кезеңдерде белгіленеді: 10-12 сағат; 18-19 сағат 30 минут; 2-3 сағат. Бұл жұмысшылар мен қызметкерлерді әр ауысымда ыстық тамақпен қамтамасыз етуге мүмкіндік береді. Егер зауыттың автокөлік және басқа цехтарындағы жұмыс күнінің ұзақтығы 12 сағатты құраса, онда асхананың жұмыс режимі жұмысшылардың әр ауысым ішінде екі рет ыстық тамақ алуға мүмкіндігі болатындай болуы тиіс. Екі жағдайда да жұмысшылар мен қызметкерлердің ауысымға дейінгі және кейінгі аралық (қосымша) тамақтануы қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының мамандандырылған желісі арқылы ұйымдастырылуы мүмкін.

Жұмыс орнында тамақтануды ұйымдастыруда тамақтану режиміне маңызды орын беріледі. Жұмысшылардың тамақтану аралығы 4 сағатты құрауы керек. Күндізгі ауысымда жұмыс істеу кезінде күніне екі рет тамақтану екінші таңғы ас пен түскі асты қамтуы керек, оның энергетикалық мәні тәуліктік қажеттіліктің 20 және 35% құрайды, ал түнгі ауысым үшін кешкі ас пен кешкі ас (тәуліктік энергияға деген қажеттіліктің 20 және 15%).

Жұмыс асханаларында қызмет көрсету жылдамдығын қамтамасыз ететін ең ұтымды түрі-кешенді таңғы ас, түскі ас, абонементтік есептеу жүйесі бар кешкі ас. Кешенді диеталар демалысына көшу зауыттық асханаларда ақуыздардың, майлардың, көмірсулардың, минералды тұздардың, дәрумендердің қажетті мөлшерімен теңдестірілген рационалды тамақтануды енгізуге мүмкіндік береді.

Мәзір, әдетте, екі аптаға созылады (жазғы және қысқы кезеңдер үшін). Компьютерлердің көмегімен олар екі апталық кешенді диеталарға арналған тағамдар жиынтығын анықтайды және оларды дайындауға арналған өнімдердің санын есептейді. Шикізат пен өнімдерді есепке алудың, дайын тағамдар мен жартылай фабрикаттарды сатудың, тамақтануды есептеудің компьютерлік бағдарламасы күн сайын ыстық тамақ алатын жұмысшылардың санын анықтауға және кешенді диеталардың нұсқаларын таңдауға мүмкіндік береді.

Таңғы асқа салқын тағамдар, ыстық тағам, ашытылған сүт, ыстық сусын, қара бидай наны және бидай кіреді. Ыстық тағам балық, ет, құс еті, көкөніс, жарма болуы мүмкін. Суық тағамдар ыстық тағамның құрамына байланысты таңдалады. Егер оның калория мөлшері жеткілікті болса, онда тағамдар жеңіл болуы мүмкін (сәбіз салаты, витамин және т.б.). Сусындардан Шай, кофе, кофе сусыны, какао, ыстық сүт, айран немесе ашытылған сүт болуы керек.

Түскі ас тәбеттен, бірінші, екінші тағамнан (балық, ет немесе құс еті), гарнирден, тәтті тағамнан, наннан тұрады. Аса ауыр дене еңбегімен айналысатын V топтағы қызметкерлер үшін кешенді түскі аста 5 тағамның (тәбет, бірінші, гарнирі бар екінші тағам, пісіру өнімі, тәтті тағам немесе сусын — морс, шай немесе кофе) болуына жол беріледі. Алғашқы тағамдар таңғыш, пюре немесе сүт болуы мүмкін. Екінші тағамдарға арналған гарнирлер бірінші тағамның құрамын, дәмі мен негізгі компонентпен үйлесімділігін ескере отырып таңдалады. Балық, ет, құс етінен жасалған тағамдарды көкөністерден, салаттардан немесе жемістерден жасалған гарнирлермен жіберу керек. Тәтті тағамдар ретінде жаңа піскен жемістер, компоттар, желе, мусс, желе, кремдер, сусындар — шырындар, жеміс сусындары және т. б.

Кешкі ас жеңіл тағамдардан, ыстық тағамдардан және сусыннан (Шай, кофе, кофе сусыны, какао, ашытылған сүт өнімдері), наннан тұрады.

Түнгі ауысым қызметкерлері үшін ауысым басталар алдында кешкі ас құрамына суық, негізінен көкөніс тағамдары (салаттар, винегреттер) кіруі керек; гастрономиялық өнімдерді (ірімшік, шұжық), бір ыстық тағам мен сусынды пайдалануға рұқсат етіледі. Түнгі тамақтану 2-3 тағамнан тұруы мүмкін.

Негізгі тағамдарды дайындау кезінде майсыз ет сорттарын қолдану керек. Тағамның дәмі мен әртүрлілігін арттыруға көп көңіл бөлінеді. Екінші балық пен ет тағамдары көкөністерді қамтитын күрделі гарнирмен қуырылған немесе бұқтырылған болуы керек. Жүйке жүйесін ынталандыру үшін күшті шай немесе кофе түнгі тағамға қосылуы керек.

Жұмысшылардың белгілі бір санаты үшін арнайы тамақ ретінде берілетін сүтті жұмыс басталғанға дейін немесе ауысым басталғаннан кейін бір жарым сағаттан кейін ұсынған жөн.

**Д 12. Қызмет көрсетуші персоналдың еңбегін ұйымдастыру**

**Сауда залы менеджеріне қойылатын талаптар (басшы, әкімші)**

Сауда залының менеджері кәсіби дайындықтан өтуі керек, еңбек заңнамасының негіздерін, "тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы" Федералды Заңның ережелерін, оның кәсіби қызметіне қатысты салалық нұсқаулықтарды, соның ішінде қызметтерді сертификаттауды білуі керек.

Менеджердің персоналмен жұмыс істеудегі қызметі мыналарды қамтиды:

* ішкі еңбек тәртібін анықтау;
* ұжымда қолайлы микроклиматты сақтау;
* залды қызмет көрсетуге қажетті дайындықты қамтамасыз ету (үй-жайды жинау, жиһазды орналастыру, үстелдерді орнату) және залда тиісті тәртіпті сақтау;
* қызмет көрсетуші персоналдың қызмет көрсету ережелері мен техникалық тәсілдерін, мінез-құлық этикасын сақтауы;
* өнім сапасының негізгі тауарлық, технологиялық, санитарлық көрсеткіштерін, ыдыс-аяқтарды, сусындарды дайындаудың дәстүрлі әдістерін және оларды ұсыну тәсілдерін меңгеру;
* сөйлеу минимумы, халықаралық қарым-қатынастың шет тілі және кәсіби терминологиясы, ұлттық, фирмалық және Тапсырыс бойынша тағамдарды, шетелдік асүйлердің тағамдарын (люкс және жоғары сыныптардың мейрамханалары мен барларында жұмыс істейтіндер үшін) ресімдеу және ұсыну ерекшеліктері, басқа да арнайы іс-шаралардың л мерекелеріне қызмет көрсету ерекшеліктері, сондай-ақ тұтынушылардың жекелеген контингенттері туралы білім;
* халықаралық этикет ережелерін, шетелдік тұтынушыларға қызмет көрсету техникасы мен ерекшеліктерін сақтау (люкс және жоғары сыныпты кәсіпорындар үшін);
* жұмыс орнында тренинг өткізу арқылы персоналды оқыту;
* өнім беруші фирмалардың өкілдерін шақыра отырып, қызметкерлерді мейрамханада енгізілетін қызметтердің, өнімдердің жаңа түрлерімен таныстыру;
* тұтынушыларға қызмет көрсететін даяшылар мен бармендердің жұмысын бақылау;
* әр ауысымның жұмысын қорытындылау, тұтынушылардың қызмет көрсетуге байланысты талаптарын қарау, олар бойынша шешімдер қабылдау мақсатында жиналыстар өткізу
* және ағымдағы күнге арналған міндеттерді айқындау;
* қарттар мен мүгедектерге қызмет көрсетуді ұйымдастыру
* өзіне-өзі қызмет көрсететін кафелер, асханалар, асханалар залдарында);
* өрттен қорғау және дабыл құралдарының орналасуын, сондай-ақ оларды пайдалану ережелерін білу;
* төтенше жағдайларда тұтынушыларды кәсіпорыннан эвакуациялауды ұйымдастыру, қажет болған жағдайда полицияны, жедел жәрдемді, өрт сөндіру тобын шақыруды қамтамасыз ету.

**Даяшыға қойылатын талаптар**

Кәсіби шеберлік деңгейіне байланысты даяшыларға бесінші, төртінші және үшінші дәрежелер беріледі. Тарифтік-біліктілік анықтамалығында даяшыға біліктілік беру үшін негіз болып табылатын жұмыстардың сипаттамалары қамтылған. Біліктілік сипаттамасы екі бөлімнен тұрады:" Жұмыс сипаттамасы "және"білу керек".

*Бесінші дәрежелі даяшы*

Жұмыс сипаттамасы. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында келушілерге олардың ұлттық ерекшеліктері мен тақырыптық бағытын (қала сыртындағы, ұлттық және тақырыптық мейрамханалар, жоғары класты барлар мен люкс) көрсететін аса күрделі дастархан жайумен қызмет көрсету.

Салтанатты және ресми қабылдауларға, кеңестерге, конференцияларға, келіссөздерге қызмет көрсету. Шетелдік туристерге қызмет көрсету. Тапсырыс берушінің қатысуымен соңғы операцияларды жүргізе отырып, кейбір арнайы тағамдар мен сусындарды ұсыну. Ылғал ыстық майлықтарға қызмет көрсету кезінде қызмет көрсету.

Білуі керек. Кәсіпорынның ұлттық ерекшеліктері мен тақырыптық бағытын көрсететін үстелдерді ұсыну түрлері мен ережелері; шетелдік туристерге салтанатты және ресми қабылдауларда, кеңестерде, конференцияларда, келіссөздерде қызмет көрсету нысандары мен ережелері, ассортименттің сәйкестігі.

*Төртінші дәрежелі даяшы*

Жұмыс сипаттамасы. Мейрамханаларда, кафелерде, барларда күрделі қызмет көрсететін кәсіпорындарда келушілерге қызмет көрсету, келушілерден тапсырыстарды қабылдау, есепшоттарды рәсімдеу және ұсыну. Ұйымдардың тапсырысы бойынша қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында, мекемелерде, үйде, зауыттарда, жеке тұлғаларда, мерекелік топтар — үйлену тойлары, мерейтойлық күндер, достар кездесулері, отбасылық түскі ас, демалыс кештері, тақырыптық кештер, доптар, ұлттық тағамдардың дәмін тату және т.б. қызмет көрсету. Келушілерге тағамдар мен сусындарды таңдауға көмек көрсету және оларды үстелге немесе бөлмеге ұсыну. Шоттарға сәйкес келушілермен есеп айырысу.

Білуі керек. Тапсырыс берілген және фирмалық тағамдар, сусындар мен кондитерлік өнімдерді мәзірге енгізе отырып, мейрамханаларда, кафелер мен барларда келушілерге қызмет көрсету және үстелге қызмет көрсету түрлері; үстелдерге қызмет көрсету және әртүрлі мерекелерге, ұйымдардың, жеке тұлғалардың немесе топтардың тапсырыстары бойынша іс-шараларға қызмет көрсету түрлері мен ережелері; ассортимент, шығу нормалары, егжей-тегжейлі аспаздық сипаттамасы, қызмет көрсету ережелері мен бағалары сатылатын тағамдар, бұйымдар мен сусындар; келушілердің шоттары мен олар бойынша есеп айырысуларын ресімдеу тәртібі; бақылау-касса машиналарын пайдалану ережесі.

*Үшінші дәрежелі даяшы*

Жұмыс сипаттамасы. Алдын ала төленген жолдамалар (турлар), чектер, талондар бойынша және қолма-қол ақшаға келушілерге шот-фактураларды ресімдемей және көрсетпей немесе Бақылау-кассалық машинада ақша ресімдемей-ақ, үстелдерге қызмет көрсетудің қарапайым және орташа күрделілігі және тағамдардың қарапайым ассортименті бар кәсіпорындарда келушілерге қызмет көрсету; санаторийлер, пансионаттар, профилакториялар, турбазалар және демалыс үйлері жанындағы диеталық асханаларда, экскурсиялық кемелердегі мейрамханалар, вагон-мейрамханалар және туристік-экскурсиялық пойыздар, азық-түлік рационын сататын мейрамханалар және т.б.

Ыстық тағамдарға алдын ала тапсырыстарды қабылдау және жолаушыларға тікелей вагондарда қызмет көрсету. Мейрамханалар, кафелер, барлар залдарында кондитерлік өнімдермен, гүлдермен және басқа да тауарлармен; жолаушылар вагондарында — ыстық бірінші және екінші тағамдармен, ашытылған сүт өнімдерімен, аспаздық және кондитерлік өнімдермен, кәдесыйлармен, жол жиынтықтарымен, алкогольсіз сусындармен, нан-тоқаш өнімдерімен сатылатын сауда. Үстелдерді жабу және алдын ала орнату. Дастархандар мен майлықтарды ластанған кезде ауыстыру. Үстелдерді тазалау. Пайдаланылған ыдыс-аяқтарды, аспаптарды, асханалық киімдерді, қолма-қол ақшаны, чектерді, талондарды, сатылмаған өнімдер мен тауарларды тапсыру.

Білуі керек. Алдын ала төленген жолдамалар, чектер, талондар бойынша үстелдерге қызмет көрсету және өткізу қағидалары; қысқаша аспаздық сипаттама, ыдыс-аяқтарды беру кезектілігі мен температурасы; сатылатын аспаздық өнімдердің, кондитерлік өнімдердің және сатып алынатын тауарлардың бағасы. Пайдаланылатын асханалық ыдыстардың, аспаптардың, іш киімнің түрлері, мақсаты және оларға қойылатын талаптар, оларды алу және тапсыру тәртібі. Қолданылатын жабдықтар мен мүкәммалды пайдалану ережесі. Келушілермен есеп айырысу, қолма-қол ақшаны, чектерді, талондарды тапсыру тәртібі.

Даяшылар іскерлік этикет ережелерін білуі керек және келушілермен қарым-қатынас кезінде оларды сақтауы керек. Олардың кейбірін келтірейік:

1. Әр қонаққа Қайырлы таң, Қайырлы кеш тілеңіз, ешқашан "Сәлеметсіз бе"деп айтпаңыз.

2. Егер сіз қонақтың атын білмесеңіз, оны білуге тырысыңыз.

3. "Жоқ" деген сөзден аулақ болыңыз — "кешіріңіз, бүгін біздің мейрамхана Мидия тағамдары арқылы устрица ұсынады, біздің аспаз ертең мәзірге қосуды жоспарлап отыр"сияқты оң сөйлеммен теріс жауап беруге болады.

4. "Өтінемін", "рахмет" сөздерін жиі қолданыңыз.

5. Егер мейрамханаға қонақ кіріп, сіз бос емес болсаңыз, "Мен қазір сізге келемін" немесе "отырыңыз, өтінемін, мен сізге бірнеше секундтан кейін келемін"деп айтуды ұмытпаңыз. Күту қонақты қатты тітіркендіреді және сіз оларға назар аударуыңыз керек.

6. Қонақтармен ешқашан дауласпаңыз-сіз оларды ешқашан "жеңе алмайсыз".

7. Қонақтардың дауына қатыспаңыз. Олардың әңгімесін естімейтіндей кейіп танытыңыз.

8. Әдепті болыңыз. Қонақ сіздің мейрамханаңызға басқа қонақтармен бірге оралғанда, оған соңғы сапарыңызды еске түсірмеңіз. Ыдыс-аяқ ұсынған кезде оның дәмі мен әдеттерін есте сақтаңыз.

9. Қонақтардың телефон қоңырауларына мұқият болыңыз:

* рас алдымен Қайырлы таң, Қайырлы күн, Қайырлы кеш тілеп, мейрамхананың атын анық айтып, олармен сыпайы және шын жүректен сөйлесіңіз;
* жауап нақты және қысқа болуы керек;
* қонақтың атын есте сақтаңыз және оны әңгімеде бірнеше рет қайталаңыз;
* телефонмен сөйлесу кезінде алаңдамаңыз;
* қонақ сіздің көңіл күйіңізді сезінбеуі керек;
* дауысыңыз тыныш және сенімді болуы керек;
* қонаққа бөгде кедергі келтіретін дыбыстар естілмегеніне көз жеткізіңіз;
* үшінші дыбыстық сигналға дейін телефонды алып тастауға уақыт бар, төртінші дыбыстық сигналдан кейін қонақ мейрамхана туралы жағымсыз әсер қалдырады; мейрамханаңыздың артықшылықтарын түпнұсқалық түрде көрсетуге тырысыңыз.

10. Қонақ мейрамханадан кетіп бара жатқанда, сіз оған: "бізге келгеніңіз үшін рахмет.

Сізге Қайырлы кеш (немесе Қайырлы күн) тілеймін". Сіздің "Қош бол" шын жүректен болуы керек, қонақты қайтадан көруге деген шынайы ниет білдіруі керек. Егер сіз тұрақты келушіні ертіп жүрсеңіз, онда сіз: "бізбен бірге болған кезде біз әрқашан қуанамыз"деп қосуға болады.

**Барменге қойылатын талаптар**

Кәсіби шеберлік деңгейіне байланысты бармендерге бесінші және төртінші дәрежелер беріледі. Тарифтік-біліктілік анықтамалығында барменге біліктілік беруге негіз болатын жұмыстардың сипаттамалары бар. Біліктілік сипаттамасы екі бөлімнен тұрады:" Жұмыс сипаттамасы "және"білу керек".

*Бесінші дәрежелі Бармен*

Жұмыс сипаттамасы. Тұтынуға дайын алкогольдік сусындар (шараптар, коньяктар, ликерлер), кондитерлік өнімдер және басқа да өнімдер бар барда келушілерге қызмет көрсету, кең ассортимент және алкогольсіз сусындар; күшті, десертті, жарқыраған, жемістермен, жұмыртқамен, қабатты коктейльдермен, крюшондармен, соққылармен, грогтармен, глинтвиндермен, дейзи және басқалар.

Сусындардың құрамдас бөліктерін шайқағыштарда, перитонеумдарда араластыру, оларды құралдар мен механизмдер арқылы шайқау. Әр түрлі суық және ыстық тағамдар, бутербродтар, канапе, шұжықтар, қамырдағы Ветчина, толтырылған жұмыртқа, жеміс-жидек салаттары, тұздалған Бадам, кілегей, зәйтүн, ірімшік печеньесі және басқа да тағамдар дайындау.

Келушілерді қарсы алу, оларды сатылатын сусындардың ассортиментімен және рецептурасымен таныстыру. Біліктілігі төмен бармендердің жұмысын ұйымдастыру және басқару.

Білуі керек. Алкоголь, алкогольсіз коктейльдер мен сусындардың, салқын және ыстық тағамдардың, шарап, коктейль - барларда, коктейль-залдарда және басқа да барларда сатылатын сатып алынатын тауарлардың түрлері, ассортименті, рецептурасы, дайындау технологиясы, ресімдеу және босату тәртібі; барларда қолданылатын мүкәммалға қойылатын талаптар,

асхана ыдыстарына, аспаптарға, жабдықтарға (мұз генераторлары және т.б.); жоғары сыныпты және люкс барларда этикет ережесі мен қызмет көрсету техникасы.

*Төртінші дәрежелі Бармен*

Жұмыс сипаттамасы. Тұтынуға дайын алкогольсіз бардың артындағы келушілерге қызмет көрсету және

алкогольсіз сусындар (сыра, жеміс-жидек және минералды сулар), алкогольді және алкогольсіз сусындардың шектеулі ассортиментін, салқын және ыстық тағамдар мен жеңіл тағамдарды дайындайтын және қызмет көрсету ережелерін сақтайтын кондитерлік өнімдер. Сусындарды, өнімдер мен өнімдерді алу және оларды қажетті режим мен ережелерді ескере отырып сақтау. Витрина мен штанганы безендіру, оларды үлгілі күйде ұстау. Музыкалық аппаратураны (ойнатқыштарды, моно - және стереомагнитофондарды немесе музыкалық автоматтарды) пайдалану және оларға қызмет көрсету. Келушілердің мінез-құлық мәдениетін сақтауын бақылау. Қажетті есепке алуды жүргізу, тауар есебін жасау және тапсыру. Қолма-қол ақшаны, чектерді тапсыру.

*Білуі керек.* Алкогольді және алкогольсіз сусындардың, суық және ыстық тағамдар мен тағамдардың шектеулі ассортиментін дайындау ассортименті, рецептуралары, технологиясы; барларда тұтынуға дайын сусындардың, кондитерлік өнімдердің ассортименті, олардың тауарлық сипаттамалары, демалыс ережелері, бар есептегіште және витринада қою тәсілдері мен ережелері; сусындарға, суық және ыстық тағамдар мен тағамдарға баға белгілеу техникасы; этикет ережелері және барларда келушілерге қызмет көрсету техникасы; тұтынушылармен есеп айырысу ережелері; барларда қолданылатын жабдықтар мен музыкалық аппаратураның жұмыс принципі мен экс-пайдалану ережесі; тауар есебін жүргізу және жасау, ақша мен чектерді тапсыру ережесі.

**Д 13. Қызмет көрсету мәдениеті және этикет ережелері.**

**Негізгі ережелер**

**Этикет** [хан](https://kk.wikipedia.org/wiki/%D0%A5%D0%B0%D0%BD) (шах, король, патша) сарайларында рәсімділік сақтау [тәртібі](https://kk.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D3%99%D1%80%D1%82%D1%96%D0%BF) ретінде пайда болған. "*Этикет*" сөзі [француз тілінен](https://kk.wikipedia.org/wiki/%D0%A4%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%86%D1%83%D0%B7_%D1%82%D1%96%D0%BB%D1%96) аударғанда "рәсімді реттеуші қоқау-қағаз, этикетка, рәсім өткізу тәртібі" деген мағынаға ие. XVIII ғасырда этикет деп монархтар сарайларында өзін-өзі ұстау ережелерінің жиынтығын айтатын болған, бірақ өмір бұл терминнің одан гөрі кең мағынада қолданылуын қажет етті. Жоғары билік жүргізушілер арасындағы қарым-қатынастардың өз алдына бөлініп, қарапайым халықтан ерекшеленуінің нәтижесінде этикетке көп мән берілгендігін тарих дәлелдейді.

Адамгершілікті мәдени қарым-қатынастың құрамдас бөлігінің бірі этикет болып табылады. Сөздікте «Этикет дегеніміз – адамдармен қарым-қатынастағы мінез-құлық жиынтығының сыртқы көрінісі. ( қарым-қатынас формасы, өзін-өзі ұстауы, киім-киісі, жүріс-тұрысы) Этикет тек дастархан басында немесе қоғамдық орында өзін-өзі ұстауы емес, айналасындағылармен өзара қарым-қатынаста балалық шақтан үйренген, қалыптасқан ережелерді сақтау деген сөз.

Этикет дегеніміз – адамдардың сырттағы қарым-қатынасын (қоршаған ортамен қатынаса білу, көпшілік орындарында өзін ұстай білу әдебі және т.б.) реттеп отыратын мінез-құлық ережесінің жиынтығы. Этикетте әрбір қоғамға тән қатынас формалары көрініс табады. Мысалы, дәстүрлі қоғамда бұл салт-жоралар, әдет-ғұрыптар, рәсімдер деп аталады. Бүгінгі өмірде этикет нормаларының мазмұны қоғамдағы қатынастардың демократизациялануымен және гуманизациялануымен байланысты. Этикет мінез-құлық мәдениетінің маңызды саласы ретінде тәрбие арқылы қалыптасады. Этикет формаларында терең моральдық қасиеттер орын алады. Мысалы, «рұқсат етіңіз», «кешіріңіз», «рахмет», «өтінемін» және т.б. сөздер тұлғаның моральдық қасиеттері ауқымының көлемділігін көрсетеді. Бұл ілтипат көрсетудің немесе өткендегі іс-қылығына кешірім сұраудың бір көрінісі де болуы мүмкін. Этикет сыпайылық, ұстамдылық, сыйластық, ашықтық, әдептілік сияқты қасиеттерді пайдалануды қажет етеді. Сонымен бірге этикет ережелерін пайдалануда дөрекілік, бөспелік, арсыздық, әдепсіздік, жүгенсіздікке жол берілмейд

Моральдың құрамдас бөлігі ретінде этикет аса маңызды коммуникативтік міндетті атқарады. Оның принциптері мен нормаларын білу қарым-қатынасты жеңілдетеді, адамгершілікті мәдени деңгейге көтереді, достық, махаббат, отбасы қатынастарындағы және т.б. адамгершілік құндылықтарды көре білуге, бағалауға үйретеді, рухани мәдениетінің, мінез-құлқының дұрыс қалыптасуына көмектеседі, моральдық қатынас мәдениетін бағалауда кездесетін кейбір келеңсіздіктерге жол бермейді. Осы айтылғанның бәрі этикеттің, тұлғаның мінез-құлқының сыртқы көрінісі ретінде әрдайым тұлғаның рухани дүниесінің ішкі моральдық мазмұнымен байланыста болатынын дәлелдейді.

Қызмет барысында, яғни істі жүргізу барысында осы талап, ережелерге бағыну, орындау арқылы этикет сақталады. Этикет қызметі адамдардың бірін-бірі түсінісуін реттейді. Этикет негізі Ресейде 1720 жылы Петр І патшаның тұсында қаланды. (шет ел халықтарынан ала отырып) Кәсіби этикетті екі топқа бөлуге болады:

1. Статус бойынша бірдей, бір топтағы мүшелер арасындағы қарым-қатынас нормалары (көлденеңнен)

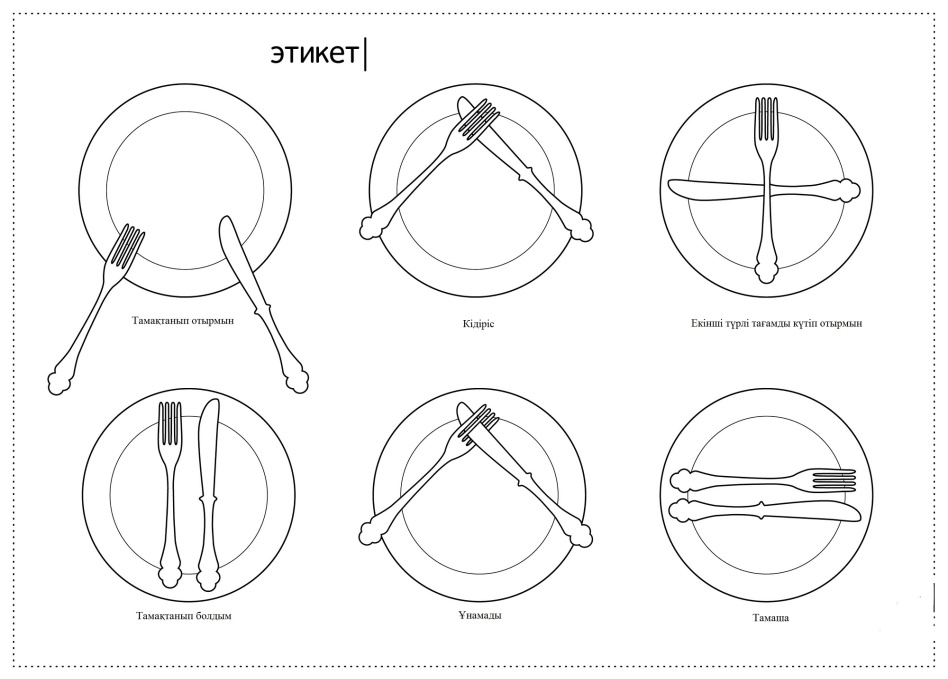
2. Бағынушы мен басқарушы арасындағы қатынас нормалары (тігінен)

Ең алдымен, қалай отырғаныңызға мән беріңіз. Арқаңыз тік болу керек. Сол үшін орындықтың шетіне отырыңыз. Шынтағыңызды бүгулі болсын. Қолды қайда қоярды білмеген жағдайда, тізеге қойған дұрыс. Бұл тамақ келгенше күтудің жақсы амалы. Егер қонақта болсаңыз, үй иесі тамақ ішуге ұсыныс айтқанша күтіңіз. Ал, кешіккен қонақтарды күту міндетті емес.

**Үстел басындағы этикет жайлы қысқаша**

1. Шанышқыны сол, пышақты оң қолмен ұстау керек;
2. Тек шанышқы пайдаланылса, оң қолмен ұстайсыз;
3. Асты шайнау кезінде шанышқы мен пышақ тәрелке үстіне қойылады;
4. Нанды қолмен бөлу керек;
5. Майды шанышқымен немесе арнайы пышақпен жағады;
6. Балық сүйектерін арнайы пышақпен, ал етті шанышқымен бөледі;
7. Жұмсақ ірімшікті нанның тіліндісіне жағуға болады, ал қатты ірімшікті шанышқымен тәрелкеге [](https://baribar.kz/wp-content/uploads/2017/06/fae0b27c451c728867a567e8c1bb4e53.jpg)
8. Бірінші сорпа ішіледі, содан кейін еттің бөліктері желінеді;
9. Ботқаны десертке арналған қасықпен жейді;
10. Макаронды шанышқымен жейді. Спагетти тәрелкенің ортасына апарылып, аз бөлігін ажыратып алу үшін жоғары көтеріледі. Оны шанышқымен орап, бірден жейді;
11. Сорпаны біткенше ішпейді, қасық әрдайым тәрелкеде тұруы керек;
12. Кәуап шампурадан алынып, тәрелкеге салынады;
13. Қарбыздың тілімін шанышқымен жейді;
14. Егер шай стақанға құйылса, қасықты ішінде қалдыруға болады. Ал, саптыаяққа құйылса, қасықты алып тастау керек. Қантты қатты араластырмайды — өздігенен ерігенше күту керек.

**Мейрамханадағы этикет**

* Ғимаратқа бірінші ер адам кіреді. Егер келушілер арасында ер адамдар мен әйелдердер аралас болса, бірінші қонақасына төлейтін адам кіруі керек. Ал, егер мейрамхана алдында швейцар күтіп алатын болса, әйел адам кіруі тиіс;
* Егер әйел мен ер адам мейрамханада кездесу ұйымдастырса, ер адам белгіленген уақыттан 5 минут ерте келуі керек. Сырт киімін шешіп, алдын ала үстелді белгілейді. Содан кейін холда әйел адамды күтеді;
* Егер қонақасы бірнеше адамға арналса, кешігіп жатқандарды 20 минут шамасында күту керек. Одан әрі кешіксе, тамақтануға кірісуге болады.
* [](https://baribar.kz/wp-content/uploads/2017/06/c4ca4238a0b923820dcc509a6f75849b-30.jpg)

Үстел басындағы этикет Сіздің өміріңізге әрдайым қажет. Оны ұстануыңыз тәрбиелі әрі мәдениетті екендігіңізді байқатады.

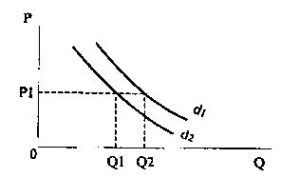
Қызметтік этикетке жұмыс бабымен кездесулерді, презентацияларды, қабылдауларды өткізу ережелері, визит карточкаларын қолдана алу ережелері, іскерлік хат алысу ережелері, сыйлықтар және сувенирлермен алмасу ережелері, телефон арқылы келіссөз жүргізу ережелері және т.б. кіреді. Қызмет бабымен кездесулер – сұхбаттасулар мен келіссөздер  түрінде.  Келіссөздер  жүргізу  техникасы.  Келіссөздер  жүргізу  -  бұл   
психология,  әлеуметтану,  политология,  юриспруденция,  іскерлік  этикет  негіздерінен   
білімді  талап  ететін  үлкен  өнер.  Келіссөздерді  жүргізуге  дайындалу  кезеңі.  Іскерлік   
серіктестің  мемлекеті  мәдениетінің  ұлттық  ерекшеліктерін  және  оның  жеке   
ерекшеліктерін (қызығушылығы, хоббиі, [осал және мықты жақтары](https://emirb.org/soi-8-bette-soi-3-bette-v2.html), әлеуметтік тегі) білу.   
Іскерлік  байланыстардың  презентация  ретіндегі  түрі  қажетті  саяси  және  қоғамдық   
қайраткерлерді,  кәсіпкерлерді,  қолдаушыларды  тартуға  және  оларды  маңызды   
проблемаларды  шешу  үшін  қандай  да  бір  әрекет  жасауға  көндіруге  мүмкіндік  береді Визит  карточкасы.  Дипломатиялық  этикетте  құрмет  көрсету  принципі,  ағалық  принцип,  өзаралық  принцип  және  егеменділік  принципі  кеңінен  қолданылады.  Дипломатиялық этикет нормалары хатқа (нота, құттықтау) міндетті түрде жауап қайтарылуын, сондай-ақ  ресми  хат  алмасуда  алғы  сөзде  хат  соңында  және  қошеметтік  лебіздің  қажеттілігін белгілейді.

**Д 14. Тұтынушылық сұраныс және жарнама**

Қазіргі әлемді тұтыну қоғамы деп те атайды.Осы қоғамдық тұтыныс бұрыннан бері жеке  адам қызметінің және тұтас алғанда өндіріс пен экономиканың дамуының басты қозғаушы күші ретінде саналған.Қазіргі уақытта,нарықтық шаруашылықтың ең негізгі категорияларрыныңбірі болып тұтынушылық сұраныс табылыды.Қазіргі экономика жағдайында тұтынушылық сұранысқа алуан түрлі факторлар әсер етеді.Тұтынушылық сұраныс мазмұнының,формаларының,тұтынушы талғамдары мен қалауларының өзгеруі,нарық жағдайларының,әлеуметтік экономикалық жүйенің қызмет ету шарттарының өзгеруі,сондай-ақ,тұтынушылық сұраныстың нарықтың көптеген аса маңызды үдерістеріне әсерінің күшеюімен байланысты осы тұтынудың және оған әсер ететін факторлар табиғатының тәжірибелік маңыздылығы бүгінгі күнге арта түсуде.

Сонымен қатар,экономикалық саясаттың  негізгі бағыттарын,өнеркәсіптік саясаттың негізгі бағыттарын,әр түрлі  нарықтардың теориясы мен ұйымдастырылуын зерттеуде тұтынушылық сұраныстың рөлі көтеріліп келеді.

Тұтынушылық сұраныс теориясы неоклассикалық нұсқада сұранысты нарықтың ажырамас элементі ретінде, оның бағалық және бағалық емес факторларын,сұраныстың баға және табыс бойынша икемділігін,тоғыспалы икемділігін,икемдік коэффициттерін,сұраныс заңын және оның ерекше жағдайларын зерттейді.(Гифферн қайшылығы,Веблен әсері).



Адамдар қажеттілігінің дамуы бойынша,тұтынушы қалауларының өзгеруіне,тұтынуға ұсынылатын тауарлар мен қызметтердің көбеюіне,демалысты ұйымдастырудың әдістеріне байланысты тұтынушылық сұраныстың және оның факторлары мен құраушылырының арнасы кеңейіп,олардың арасындағы өзара байланыстар бара-бара күрделене түсуде. Адамдардың  тұтынушылық сұраныспен байланысты іс-әрекеттерінің кеңістігі өмір сүру тіршілігінің барлық жақтарына еніп келе жатқан қазіргі заманғы  және коммуникациялық технологиялардың аса қарқынды түрде дамуы жағдайларында тіпті кеңейіп барады. Адамдар ресурстарның маңызды бөлігін өздерінің тұтынушылық сұранысымен тұтынушылық таңдауымен,көптеген факторларды аныққтап бағалауға байланысты іс-әрекеттерге жұмсайды.

* Ресми және ресми емес институттармен тығыз байланыста болу;
* Адамдардың тұтынушылық таңдауы мен тұтынушылық мінез-ұлықтық іс-әрекетінде белгілі бір ережелер мен нормаларды қалыптастыру;[2]

Адамдар іс-әрекетінің экномикалық,әлеуметтік,мәдени,психологиялық жақтарын біріктіру. Тұтынушылық сұраныстың институционалдық детерминанттары осы аталған белгілеріне байланысты классикалық бағалық және бағалық емес факторлар сияқты қас-қағым сәтте қалыптаспайды. Өйткені индивидтер, өздерінде өмір бойы ұзақ уақыт қалыптасқан салт-дәстүрлері мен әдет ғұрыптарына негізделген қалаулары мен дағдыларын бірден өзгерте алмайды.

Сондай-ақ,қандайда ел болмасын,ондағы қалыптасқан инститтуттар,мәселен,меншік құқықтары ,заңдылық бағасы, жұмыс істеп тұрған ұйымдық  құрылымдар да жылдам өзгере қоймайды. Сондықтанда, бағалық және бағалық емес факторларға қарағанда,институционалдық факторлардың қалыптасу үдерісі өте күрделі. Тұтынушылық сұраныстың институционалдық детерминантттары әсіресе,жеке тұтынушылық сұранысқа әсер етеді.

Қазіргі уақытта, кейбір жағдайларда нарықтың жетелеген түрлерінде тауарлар мен қызметтерге деген сұраныс неокласикалық тәртіппен жүрмегендіктен тұтынушылық сұраныстың дамуының институционалдық бағытының қажеттілігі мен маңыздылығы артып келеді. Адамдар тұтынысының дамуымен мен күрделілігімен,тауарлардың олардың әртүрлі категориялары бойынша ассортиментерінің кеңеюімен байлысты сұраныстың бағалық факторға деген тәуелділігі сондай бір салыстырмалық сипатқа ие болып барады. Тауарлардың функционалдық сипаттамаларына және дизайнның жақсаруына байланысты сұраныс заңына қайшы келетін құбылыстарда жиі кездеседі, яғни сапасы жоғары тауарға сұраныс оның бағасы   өссе де артып отыратындығын сипаттайтын тура тәуелділік қалыптасуы мүмкін. Институционалдық факторлардың әсеріненбағалар мен табыстарға байланысты тұтынушылық сұраныстың байланысы бұзылуы мүмкін.

Баға және табыс сияқты дәстүрлі факторларға   табиғаты аса   күрделі болып табылады және   олар өзіне экономикалық   сипаттағы әр түрлі компоненттермен бірге, психологиялық және физиологиялық   сияқты эконмикалық емес факторларды да біріктіреді.

«Осыған байланысты, қазіргі дамыған   қоғам жағдайында тұтынушылық сұраныстың осындай факторлары бірінші орынға шығады, сол себепті, мұндағы негізгі мәселелер   ретінде халықтың тұтынушылық сұранысын реттеу қарастырылады, ал тұтынушының алдында не салып алу керек?   және қай жерден сатып алу керек? деген маңызды   сұрақтар туындайды». Көптеген экономистер тұтынушылық сұраныстың институционалдық детерминанттары ретінде беделді тұтыныс, тұтынушылық несие және тұтынушының   трансакициондық шығындары сияқты дәстүрлі емес факторлары бөліп көрсетеді.

1.Беделді тұтыныс.

Беделді немесе ауқатты тұтынудың бірқатар ерекшіліктері бар:

* «Беделді сұраныс құбылысы Веблен бойынша ауқаттылардың парықсыздығымен тығыз байланысты»;
* Беделді сұраныс олгархиялық топтарға тән және ол оның беделі мен абыройынан хабардар етеді;
* Беделді сұраныс қоғамддық өндіріс үшін ысырапшылдыққа алып келеді;
* Беделді ссұраныс құбылысы жеке меншікпен жіне ең алдымен, өндіріс құрал-жабдықтарын иемденумен байланысты;
* Ауқатты топ өкілдерінің қоғамдық ысырапшылдығы әмбебап сипатқа ие бола отырып қоғам дауының қыр көрсетушілік және жыртқыштық кезеңінің заңды құбылысын сипаттайды.

1. Тұтынушылық несие.

Қазіргі уақытта, әсіресе елімізде тұтыну несиесіне сұраныс тез қарқынмен өсіп келеді және банктер де оны белсенді түрде дамытып келеді. Қазақстанда бүгінгі күні қажеттіліктері.

1. «Трансакциондық шығындар. Тұтыну сұранысының институционалдық детерминантасы ретінде трансакциондық шығындар тұтынушылардың игіліктерді сатып алу келісімдерімен байланысты болып табылады. Нәтижесінде, белгілі бір трансакцияны іске асырғаннан кейін келісімге қатысушы тұлғалардың әл-ауқаттылық деңгейлері артады – тұтынушы тауарды сатып ала отырып» [3] өз қажеттіліктерін барынша толық қанағаттандырады, ал сатушы өз тауарын сата отырып өз пайдасын арттырады. Қазақстандық тұтыну нарықтарында тұтынушылардың трансакциялары отандық және шетелдік сауда желілерінің өзара бәсекелесу объектісі болып табылады.

Осыған байланысты, қазақстандық экономикада соңғы өнімдерге деген тұтынушылық сұраныстың бірқатар ерекшеліктерін ашып көрсетуге болады:

* тұтынушылық сұраныстың үздіксіз өсіп отыруымен бірге үнемі кейінге қалдырылып отыратын сұраныстың да орын алуы;
* көлеңкелі экономиканың аса маңызды ауқымымен байланысты тұтынушылық шығындар мен табыстардың сәйкессіздігі;
* өте кең диапазондары бар тұтынушылық қалаулармен сипатталатын халық табыстарының едәуір теңсіздігі мен дифференциациясы (қазір елімізде Джини коэффициенті 0,3-ке тең);
* тұтыну құрылымында импорттық тауарлар үлесінің артуы;
* «жекелеген тұтынушылардың бағаға деген толеранттылығы, ал ол өз кезегінде Гиффен тауарлары тізімін арттыруға алып келеді» [4]

Тұтынушылардың бір сауда белгісінен екінші бір сауда белгісіне жылдам ауысып отыруы; белгілі бір тұтынушылық мәдениеттің қалыптасуы; тұтынушылық сұраныс бағытында мінез-құлықтың үнемі өзгеріп отыруы; отандық тұтынушылардың беделді сұранысында аймақтық өзгешеліктердің орын алуы.

* «Қазақстандық экономикада сауда желілерінің дамуына мүмкіндік беретін және әсер ететін факторлар да бар.
* Тұрғындардың орташа жалақыларының және нақты ақшалай табыстарының өсуі;
* Қазақстанның сыртқы сауда айналымының өсуі;
* Aзық-түлік тауарлары мен тұтыну заттары сияқты ең негізгі сегментті қамтитын тұтынушылық нарықта отандық сауда желілерінің жоғары қарқынмен өсуі;
* Қазақстандық нарықты аса қарқынды түрде жаулап келе жатқан шетелдік сауда ритейлорларының жоғары бәсекелік қабілеттілікке ие болуы;
* Электрондық коммерция саласында сауда желілері қызметінің негізін құрайтын ІТ-технологиялардың қарыштап дамуы.
* Басқа елдерде кеңінен таралған бизнесті жүргізудің әртүрлі формалары мен үлгілерін белсенді түрде қолданып соларды сырттан импорттау;»

Тұтынушылық таңдау мен тұтынушылық сұраныс теориясының қыр-сырын зерттеу арқылы біз қандай да бір нақты тауарлар мен қызметтерге сұраныстардың қалыптасу үдерістерін қарастыруға мүмкіндік аламыз. Сонда импорт тауарлары азайып, экспортқа тауар шығару қанат жаяды. Қазақстан Республикасының азаматтарының тұтынушылық сұраныстарын қанағаттару — өкіметтің, отандық кәсіпкерлердің  басты міндеті.

Қазіргі ХХІ ғасыр әр елдің экономикалық жарысы негізінде  тұтыну қоғамы деп те атайды. Осы қоғамдық тұтыныс бұрыннан бері жеке адам қызметінің және тұтас алғанда өндіріс пен экономиканың дамуының басты қозғаушы күші ретінде саналған. [5]

«Елімізде тұтынушылық сұраныстың кеңеюіне  халықтың табыс мөлшері мен жалақының өсуі көбірек  ықпал етеді. Осылайша, соңғы деректер бойынша  нақты ақшалай табыс 7,4%-ға, нақты жалақы 7,2%-ға өсті. Жұмыссыздық 5,3% -ды құрады.2012 жылғы наурыз айының қорытындылары бойынша инфляция 5,6-5,8% деңгейін құрады және 2012 жылғы маусымның аяғындағы 5,9-6,1% жылдық инфляцияға сәйкес келеді. 2012 жылғы сәуір-маусымда жұмыртқа, сүт, көкөніс, ет өнімі сияқты азық-түлік тауарларының жекелеген түрлерінің, білім беру қызметінің бағаларының төмендеуі күтіледі. 2011 жылғы 2 тоқсанда Қазақстан Республикасындағы үй шаруашылықтарында (халықтың орташа жан басына шаққанда) ең көп тұтынатын сүт және сүт өнімдері, ең аз тұтынатын балық және теңіз өнімдері болып» табылады. Сүт өнімдерін ең көп тұтынатындар – Алматы болып тіркелген.  Балық және теңіз өнімдерін Атырау облысы, ең аз тұтынатындар Оңтүстік-Қазақстандықтар. Ет және ет өнімдерін Алматы облысы – Оңтүстік-Қазақстан облысы көп тұтынады. Алматы облысы елімізде барлығынанда көп жеміс тұтынса, ең аз Жамбыл облысы тұтынады екен. Атырау облысы Қазақстанда ең көп қант қоданса, джем, шоколад және кондитерлік өнімдерді ең аз жақсы көретіндер Астана. Тұтынушылық сұраныстың дамуының институционалдық бағыты шеңберінде «институционалдық детерминанттар» категориясы ерекше бөліп көрсетіледі. Өйткені индивидтер өздерінде өмір бойы ұзақ уақыт қалыптасқан салт-дәстүрлері мен әдет-ғұрыптарына негізделген қалаулары мен дағдыларын бірден өзгерте алмайды. [6]

Көптеген экономистер тұтынушылық сұраныстың институционалдық детерминантары ретінде келесі дәстүрлі емес факторлары бөліп көрсетеді. Сұраныс- нарықтың ұсынатын бағасының әрбір  шамасымен тұтынушылардың сатып ала алатын немесе сатып алуға дайын тауарларының санын көрсетеді. Сұраныстың өзгерісіне бағалық немесе бағалық емес факторлар әсер етеді:

1.Зерттеп отырған тауардың бағасы.

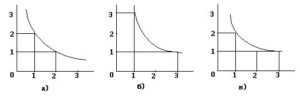
2.Басқа тауарлардың бағасы

3.Тұтынушылардың ағымдағы табыстары.

Бірақ сатып алушылардың саны туралы айтқанда,олардың жасы мен жыныстық құрамын,жанұялардың орташа санын,зейнеткер жасындағы адамдардың үлесін тағы басқа ерекшеліктерді де есепке алған жөн.

Сұраныс қисығының оңға немесе солға  жылжуы сұраныстың өзгеруін бейнелейді,ол сұраныс функциясын  анықтайтын факторлардың,яғни бағалық емес факторлардың әсерінен орын алады. Сондықтанда, сұраныс көлемінің өзгеруі мен сұраныстың өзінің өзгеруін шатастырмау қажет. Енді біз ұсынысты талдауға көшсек, нарықта ұсыныс әрқашанда сатушылар тарапынан орын алады.

Сұраныс қисығының үш нұсқасын қарайық (3-сурет). Бұл жерде көңіл аударатын негізгі мәселе, сатып алушылардың сатушыларға төлейтін ақшасының жалпы сомасы болып табылады. Сатушының жалпы саудадан түсіргені барлық уақытта бағаны сатылған тауарлардың санына көбейткенге немесе РхО көбейтіндісіне тең. 3, а-суретте бағаның екі рет құлдырауы, сұраныстың да екі рет өскенін, ал жалпы саудадан түсімнің    өзгермегендігін сипаттайды. 3, б-суретінде бағаның үш рет төмендеуі сатып алудың екі рет қана өсуімен қосарланды және жалпы саудадан түсіргені кеміді. Басқа жағдай 3, в-суретінде көрсетілген. Саудадан түсім өседі, өйткені    баға кемігендіктен сұраныс көп өсті. Рыноктағы сұраныс көлемінің баға төмендегенде қандай мөлшерде өсетіні немесе баға өскенде кемитіні бағаға байланысты сұраныстың  икемділігінің дәрежесін сипаттайды.



Сұранысқа әсер ететін маңызды фактор – ол сатып алушылардың саны. Мысалы, нарықта Алмат пен Бауыржан деген екі сатып алушы бар, олардың жеке сұраныс функциялары төменде берілген.Онда олардың жеке сұраныстарын қоу арқылы нарықты сұранысты анықтауға болады.Сонда бұл жерде сұраныстың екі түрі пайда болады: жеке сұраныс-бұл бір сатып алушының сұранысы, ал нарықтық сұраныс-сол жеке сұраныстардың қосындысы және жиынтығы.

Сұраныс қисығы дегеніміз сұраныс заңының графикалық көрінісі мен бейнеленуісатып алушылардың берілген уақыт мезетәнде әр түрлі тауардың   қандай көлемін сатып алуға болатындығын көрсететін қисық сызық.Көрсетілген қисық теріс көлбеулі және кемімелі болып келеді.

«Нарық дегеніміз тауарлар мен қызметтерді сату және сатып алумен байланысты барлық экономикалық қатынастар жиынтығы:

1. Өзара айналым сферасын сипаттайтын тауар-ақша қатынастары;
2. Сатушылар мен сатып алушылардың мүдделерін келістіріп отыратын сиқырлы құрал немесе тетік
3. Тауарлар мен қызметтер арқылы кез келген салада әрекетке түсетін экономикалық агенттердің кез келген жағдайда өзара үйлесім табуы.
4. Сұраныс, ұсыныс және баға арқылы өзін өзі реттейтін механизм.Міне осы түсініктерге байланысты нарық жағдайында, сұраныс пен ұсыныстың бітпейтін өзара әрекеттестігі сипатталады». [8]

Біз енді нарықтық механизмнің әрекет етуі мен даму заңдылықтарын және оның негізгі элементі болып табылатын сұраныспен ұсынысты одан әрі терең талдау үшін икемділік деген ұғымды қарастырамыз. Экономикалық агенттіктердің   тарапынан бағаның және табыстың өзгеруіне деген мүмкін реакцияларды зерттеуде икемділік ұғымы   маңызды рөл ойнайды. «Икемділік ұғымын да жоғары да аталған, ағылшын экономисі Альфред Маршалл өз зерттеуінде алғаш рет қолданып, микроэкономика ұғымын енгізген болатын.Кейін бұл ұғым туралы идеяларды ағылшын экономисі Джон Хикс пен американ экономисі Пол Самуэльсон және тағы басқа да ғалымдар әрі қарай дамыта түсті. Икемділік дегеніміз-Бұл бір айнымалы өлшемнің өзгеруіне байланысты екінші бір айнымалы өлшемнің өзгеріске ұшырау реакциясының дәрежесі»[9].

Ең алдымен, икемділіктің сұранысқа қалай әсер ететіндігін қарастыру қажет.Осы жерде сұраныс икемділігінің үш түрі болады: Сұраныстың баға бойынша икемділігі-бұл тауар баағасының 1 пайызға өзгкргендігі сұраныс көлемінің салыстырмалы өзгеру реакциясының сезімталдығын сипаттайтын көрсеткіштік коэффициент.Тәжірибелік мәні жағынан, икемділіктің абсолюттік шамалары емес салыстырмалы шамалары ған маңызды болып табылады. Бұл айтпасада түсінікті, мысалы: сникерстің бағасы 10 тенгеге өсті десек,онда оның өзгеруін байқамау мүмкін емес,өйткені ол тауардың бағасы осылай өсуі өте маңызды болып табылады,сондықтан ол сұраныс көлемін өзгертеді.Ал «Вольво» автокөлігіне баға 10 тенгеге өсті десек онда оның өзгеруі тұтынушының сұраныс көлеміне мүлдем ісер етпейді,сондықтанда бағаның сұраныс көлемінің өзгеруң салытырмалы шамада беріледі.

Сұраныстың  5 түрі бар:

1. Икемді сұраныс-бағаның сұранысқа қарағанда сұраныс көлемінің бұл жерде икемділіктің мәні 1-ден жоғары болады.
2. Икемсіз сұраныс-бағаның өзгеруіне қарағанда сұраныс көлемінің азрақ өзгеруінің көрсететін жағдай, бұл жердде икемділіктің көлемі 1-ден төмен болады.
3. Бірлік икемді сұраныс-бағаның және сұраныс көлемінің 1 пропорциядан өзгеруін көрсететін жағдай, бұл жерде 1-ге тең.
4. Абсолютті икемді сұраныс-бағаның өте аз өзгеруіне, немесе мүлде өзгермеуіне орай сұраныс көлемінің шексіз өзгертетін жағдай.Мұнда икемділіктің мәні шексіздікке ұмтылады.
5. Абсолютті икемсіз сұраныс-бағаның өзгеруі сұраныс көлемінің өзгермеуі, салыстырмалы өте аз өзгеретінін көрсететін жағдай.Мұнда икемділіктің мәні 0-ге тең.Жиынтық сұраныс қисығы баға деңгейі мен өнім өндірісіндегі тауарлар нарығы мен активтер нарығының тепе-теңдігін көрсетеді. Жиынтық сұраныс қисығының кез-келген нүктесінде, мәселен графикте көріп отырғанымыздай В нүктесінде тауарлар нарығы мен активтер нарығы тепе-тең. Біз енді жиынтық сұраныс қисығының неліктен қарама-қайшы икемді екендігін түсіндіре аламыз. Мәселен, тауарлар және активтер нарығы осы берілген баға деңгейіне Рв өндіріс көлемі деңгейіне Үв тепе-теңдікте болады»[10].

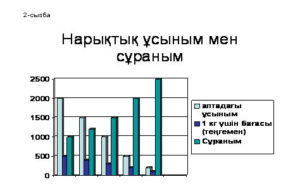
Сұраным заңына байланысты сұранымға ықпал жасаушы басты фактор баға.

Сонымен бірге бағалық емес факторлар да бар. Олар:

* тұтынушылар таңдауы (талғамы);
* сатып алушылар саны;
* сатып алушылар табысы;
* балама тауарлардың бағалары;
* қолайлы жағдайды күту;
* рыноктың көлемі;
* тауарлардың жеңілтіктері;
* халықтың өсімі жатады. [11].

Тұтынушылар әр қашанда тауарды арзан сатып алғысы, ал өндіруші қымбат сатқысы келеді. Өндіруші тұтынушыға шекті максималды бағаны ұсынады.

Егер мемлекет рыноктық механизмге араласпаса, яғни бағаны қадағаламаса, бәсекелік рынокта сұраным мен ұсынымның арасында тепе-теңдік орнайды және тауардың рыноктық бағасы мен оның жалпы көлемі белгіленеді. Ұсыным көлемі сұраным көлеміне сәйкес келгенде тепе-тең баға пайда болады. Сұранымның артуы тепе-тең баға мен тауардың тепе-тең мөлшерін өсіреді.Сұранымның кемуі тепе-тең баға мен тауардың тепе-тең мөлшерін кемітеді.Тауарға ұсынымның өсуі тепе-тең бағаның азаюына және тауардың тепе-тең мөлшерінің көбеюіне әкеледі.Ұсынымның кемуі тепе-тең бағаның өсуіне және тауардың тепе-тең мөлшерінің азаюына әкеледі. Сөйтіп, рынокта сұраным мен ұсыным барлық кезде тепе-теңдікте бола алмайды, бірақ рынок тепе-теңдікке ұмтылады. Cонымен, тепе-теңдік баға-бұл баға мен тауардың мөлшерінің өзгерістері теңелген жағдайдағы сатып алу мөлшері мен сату мөлшері үйлесетін баға. Егер, баға тепе-теңдіктен жоғары болса, онда ұсыным сұранымнан асып кетеді де, нәтижесінде тұтынушыда артықшылық болады немесе керісінше – мұқтаждық туады. Жоғары баға өндірушілерді көп өнім өндіруге итермелейді. Мұндай бағада сатып алушылар саны азаяды. Өндірілген өнімнің аз бөлігі ғана сатылуы мүмкін. Ал қалған бөлік молшылық болып қалады. Молшылық — ұсынымның сұранымнан асып кетуі. Молшылық бағаның төмендеуіне әкеледі. Бағаның одан әрі төмендеуі өндірістің қысқаруына, сұраныстың көбеюіне әкеліп, сұраным мен ұсыным теңеседі. Баға одан әрі төмендегенде сұраным ұсынымнан асып кетеді. Бұл дефицит деп аталады.Тепе-теңдік баға көптеген факторлардың әсерінен өзгеруі мүмкін, олардың ең маңыздысы – салық салу мен бағаны бақылау. Бұл мемлекет араласуымен іске асырылады. Салық салу салдары тұтынушыларға да, өндірушілерге де теріс әсер етуі мүмкін, себебі, салықтың өсуінен баға өседі, яғни тұтынушы сұранымы азаяды, соның нәтижесінде өндіріс қысқарады. Бұл кезде рыноктық тепе-теңдік нүктесі өте жоғары деңгейге жылжиды.Рыноктық баға құруға мемлекеттің араласуы да сұраным мен ұсынымның тепе-теңдігін бұзады. Ол әлеуметтік маңызы бар тауарларға рыноктық тепе-теңдіктен төмен деңгейде баға белгілеуде мәжбүр ету арқылы көрсетіледі.



«Елбасымыздың 2012 жылғы халыққа жолдауында Қазақстан халқыныңдамушы отыз елдің құрамына кіруге ықпалдасатын Экономикалық ынтымақтастық және даму ұйымына (ЭЫДҰ) мүше болу тапсырмасы жүктелген болатын»[13].

 Қазір бүкіл дүние жүзі өздерінің азаматтарының өмірі мен денсаулығының сапасын, қоршаған ортаның сапасын, сондай-ақ бәсекелестікке төтеп беретін өнім сапасын арттыру жолын қарастырып, дамыта түсуде. Рыноктық экономикада бәсекелестік ортаның болуы сапа мәселелеріне аса қатты көңіл бөлуге мәжбүр етті. Біздің еліміздің Дүниежүзілік сауда ұйымыенуі көптеген ұйымдарда, өндірісте, өкілдіктерде жаңа басқару жүйесіне көшу қажеттілігін тудырды, ол аз шығынмен өндіруді, жоғары сапалы өнімді шығаруға және де Қазақстан нарығында талап етілетін және бәсекеге төтеп беретін деңгейге жетуі қарастырылады. Сол себептен әрбір өнім мен қызмет көрсету сапасы анағұрлым жақсы болуы үшін, өнім сапасына деген сұраныс та күн«сайын артуда. Бүкіләлемдік сапа күні бүкіл әлемде әр жыл сайын қараша айының екінші бейсенбісінде тойланады. Біріккен ұлттар ұйымы қолдау мақсатында Еуропалық сапа ұйымымен ЕСҰ бекітілген. Алғашқы Бүкіләлемдік сапа күні іс-шарасы 1989 ж. тойланды. Ал 1995 жылдың осы күнге сай келетін аптасын Еуропалық сапа ұйымы «Еуропаның сапа апталығы» деп жарияланды. Бүкіләлемдік сапа күнінің мақсаты өнім мен қызметтің жоғары сапа мәнін арттыру, сонымен қатар сапа мәселелеріне назар аудартатын салаларын іске қосу болып табылады. Сапа мәселелері әрдайым әлемдегі барлық жетекші экономика назарында.Көптеген дамыған елдерде өткізілетін Бүкіләлемдік сапа ұйымы мен Еуропаның сапа апталығы іс-шараларыадам өмірінің сапасын арттыру мен қоғамды тұрақты дамуын қамтамасыз етуі үшін өнімнің, қызметтің, мемлекеттік»[14] және муниципалдық басқару сапасын маңыздылығын айқындау үшін бағытталған.Бұл жерде тек қана адамдар мен қоршаған ортаға арналған өнімдер қауіпсіздігіне ғана емес, сондай-ақ, тұтынушылардың сұраныстарын қанағаттандыру деңгейі, олардың физикалық және психикалық жай-күйін қамтамасыз ету жөнінде айтылады. Сапаны басқару кәсіпорынға бірден-бір басты бәсекелестік  қарқындылығын қамтамасыз ететін, айтарлықтай күрделі әрі қиын процесс болып табылады.

Сол себепті, Қазақстан Республикасы да өз кезегінде сапаны жақсарту мақсатында мықты алпауыт державалармен сауда қатынасын жасасуда, сонымен қатар «Президентіміз халық тұтынатын отандық өнімімізді дамытып, ауыл шаруашылық өнімдерінің сапасын жыл санап арттыру тапсырмасын жүктеді. Шын мәнінде біздің өмір сүруіміздің сапасы сөзсіз өзімізге байланысты. Әрдайым санына емес, сапаға мән бер! Сапаны сезінгенде ғана санына да жетесің…»[15]

Еліміздің нарықтық экономика деңгейінің жоғарлауына байланысты отандық өнім шығарушы және қызмет көрсетуші кәсіпорындардың ,  ұйымдар мен қоғамдардың саны қазіргі уақытта арта түсуде және де осы мекемелердің қызметтері үшін тек ішкі нарықта ғана емес, сонымен қатар сыртқыларда да жаңа шарттарды анықтады. Кәсіпорындар тұтынушылар сұраныстарын арттыру мақсатында шығарылатын өнімнің немесе көрсетілетін қызметтің сапасын, қойылатын талаптарды орындауымен үнемі жақсартуда,  яғни басты принцип өнім сапалы болған сайын сұраныс жоғары әрбір кәсіпорын өнімдердің, процестердің, қызметтердің адамдардың өмірі мен денсаулығына, азаматтардың мүлкіне қоршаған ортаға қауіпсіздігін қамтамасыз етуі қажет. Осы кәсіпорындардың жүзеге асыратын қызметі, олардың қызмет, процесс, өнімнің қауіпсіздігі мен сапасы, техникалық реттеу саласындағы нормативтік құқықтық актілердің, нормативтік құжаттардың талаптарына сәйкестігі әрдайым тексеріледі. Бақылау мен қадағалау, сертификаттау бойынша жұмыстар уәкілетті мемлекеттік органмен атқарылады. Қазіргі таңда кәсіпорындар өз тәжірибелерінде ұлттық жөне халықаралық нормалармен үйлескен ережелерді зерттеп, қолданады. Олар өз қызметтеріне «жақсарту және өнім, қызмет сапасын жоғарлату мақсатында Қазақстан Республикасында ұлттық стандарттар болып қабылданған, стандарттау жөніндегі халықаралық ұйымның ИСО 9000 сериялы стандарттардың талаптарын орындауда. Сапа менеджментінің жүйесін қабылдау стандарт талабына сай қоғамның стратегиялық шешімі болып табылады. Сапа менеджментінің»[16] жүйесін жобалау мен ендіру өзгеруші қажеттіліктермен, арнайы мақсаттармен, көсетілетін қызметпен, қолданылатын процестермен, ұйымның мөлшерімен және құрылымымен анықталады.

XXI ғасыр сапалы өнімнің ғасыры, яғни еңбек сапасы, өнім және қызмет қоршаған «орта сапасы сияқты қасиеттерді белгілейді. Сапа – саясатты және экономикалы категория. Сондықтан да сапа ұлттық экономиканы қатайтудың негізгі жағдайы. Мұны алдыңғы қатарлы мемлекеттің тәжірибесі көрсетті. Ұйымда және кәсіпорында сапа мәселесін шешу сапа жүйесін ендіру болып табылады, яғни ИСО 9000 сериялы стандартына сәйкес. Бұл сәйкестікті растайтын сертификат, нарық жағдайында өндірілген өнімнің бәсекелестік жағдайында өте қажет. Бәсекелестік – нарықтың кез-келген өзгерісіне байланысты өзгеріп, ұйымды жаңа нарықтық жағдайға дайындайды. Өнімнің өндірісте ең жоғары көрсеткішке бағытталуы барлық субъектінің стратегиялық бағытталуына әкелу керек. Сапа менеджментінің тәжірибелі және теориялы дамуының жаңа кезеңі ИСО 9000 сериялы стандартының жаңаруымен байланысты. Сапа жүйесі үшін үрдістің өзара байланысын анықтау қажет. Бұл үрдістерді басқаруда өзгерістерді таңдау үлкен мәнге ие. Сапа жүйесі үшін сәйкес құжаттарды жасау қажет болып табылады, ресурстар және ақпараттар сапаны жақсарту үрдісін іске асыру үшін қажет. ИСО 9000:2000» [17] стандарт талаптарына сәйкес сапа менеджмент жүйесінің құжатамасы келесіден тұрады: сапа аумағында саясат және мақсаттар құжаттамалы түрде реттелуі керек, сапа үрдісін басқаруды іске асыру және жоспарлау үшін басшылық ету және де осы үрдістерді басқару қажет. Сапа саясаты ұйым мақсатына сәйкес болуы керек және әрқашан сапа менеджмент жүйесінің нәтижесін өсіруге әсер ету керек.

 Қазақстан Республикасының президенті «Н.Ә. Назарбаев өзінің Қазақстан халқына жолдауында мынаны атап өтті, яғни Қазақстан аз уақыт ішінде Батыс елд  ерінің сапаны басқару жөніндегі жарты ғасырлық тәжірибесін игеруі қажет деді»[18]. Соңғы кезде сапаны басқару мәселесі жалпы әлемдік сипаттамаға айналды. Қазір барлық мемлекеттің нарықтық жүйесі, нарықты бағындыратын сапалы тауарға және қазыметке   ұмтылды. Қазіргі заманғы өндірістің мақсаты жоғары сапалы өнімді шығару және қызыметі қөрсету болып табылады. Тұтынушы сапасына байланысты бағасын сәйкестендірді, өйткені жоғарғы сапа пайдалану шығынын төмендетеді.  Біздің еліміздің Бүкіләлемдік халықаралық сауда ұйымына енуі көптеген ұйымдарда, өндірісте, өкілдіктерде жаңа басқару жүйесіне көшу қажеттілігін тудырды, ол аз шығынмен өндіруді, жоғары сапалы өнімді шығаруға және де Қазақстан нарығында талап етілетін және бәсекеге төтеп беретін деңгейге жетуі қарастырылады.

Қазіргі ХХІ ғасыр әр елдің экономикалық жарысы негізінде  тұтыну қоғамы деп те атайды. Осы қоғамдық тұтыныс бұрыннан бері жеке адам қызметінің және тұтас алғанда өндіріс пен экономиканың дамуының басты қозғаушы күші ретінде саналған. Қазіргі заманғы экономика жағдайында тұтынушылық сұранысқа алуан түрлі факторлар әсер етеді. Тұтынушылық сұраныс мазмұнының, формаларының, тұтынушы талғамдары мен қалауларының өзгеруі, нарық жағдайларының, әлеуметтік-экономикалық жүйенің қызмет ету шарттарының өзгеруі, сондай-ақ, тұтынушылық сұраныстың нарықтың көптеген аса маңызды үдерістеріне әсерінің күшеюімен байланысты осы тұтынудың және оған әсер ететін факторлар «табиғатының тәжірибелік маңыздылығы бүгінгі күні арта түсуде. Елімізде тұтынушылық сұраныстың кеңеюіне  халықтың табыс мөлшері мен жалақының өсуі көбірек  ықпал етеді. Осылайша, соңғы деректер бойынша  нақты ақшалай табыс 7,4%-ға, нақты жалақы 7,2%-ға өсті. Жұмыссыздық 5,3% -ды құрады.2012 жылғы наурыз айының қорытындылары бойынша инфляция 5,6-5,8% деңгейін құрады және 2012 жылғы маусымның аяғындағы 5,9-6,1% жылдық инфляцияға сәйкес келеді. 2012 жылғы сәуір-маусымда жұмыртқа, сүт, көкөніс, ет өнімі сияқты азық-түлік тауарларының жекелеген түрлерінің, білім беру қызметінің бағаларының төмендеуі күтіледі. 2011 жылғы 2 тоқсанда Қазақстан Республикасындағы үй шаруашылықтарында (халықтың орташа жан басына шаққанда) ең көп тұтынатын сүт және сүт өнімдері, ең аз тұтынатын балық және теңіз өнімдері болып табылады. Сүт өнімдерін ең көп тұтынатындар – Алматы болып тіркелген.  Балық және теңіз өнімдерін Атырау облысы, ең аз тұтынатындар Оңтүстік-Қазақстандықтар. Ет және ет өнімдерін Алматы облысы – Оңтүстік-Қазақстан облысы көп тұтынады». Алматы облысы елімізде барлығынанда көп жеміс тұтынса, ең аз Жамбыл облысы тұтынады екен. Атырау облысы Қазақстанда ең көп қант қоданса, джем, шоколад және кондитерлік өнімдерді ең аз жақсы көретіндер Астана. Тұтынушылық сұраныстың дамуының институционалдық бағыты шеңберінде «институционалдық детерминанттар» категориясы ерекше бөліп көрсетіледі. Өйткені индивидтер өздерінде өмір бойы ұзақ уақыт қалыптасқан салт-дәстүрлері мен әдет-ғұрыптарына негізделген қалаулары мен дағдыларын бірден өзгерте алмайды.[19] Көптеген экономистер тұтынушылық сұраныстың институционалдық детерминантары ретінде келесі дәстүрлі емес факторлары бөліп көрсетеді.

**Д 15. Қауіпсіздік техникасы талаптары. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарындағы қауіпсіздік, бақылау және автоматтандыру жүйесінің ерекшеліктері**

Қонақжайлылық индустриясындағы күзет шараларының кез келген жүйесі төменгі негізгі үш бағытта жүзеге асырылуға тиіс:

1. Қонақтарды (келушілерді) және олардың мүліктерін қорғау, күзету.
2. Қызметкерлерді қорғау, күзету.
3. Компанияның дүние-мүлкін қорғау.

Кез келген тамақтандыру кәсіпорнында, бірінші кезекте, жай жағдайда да, төтенше жағдайда да қонақтардың өмірі мен денсаулығының қауіпсіздігі қамтамасыз етіліп және дүние-мүлкі қорғалуға тиіс. Ғимаратта апат жағдайында сыртқа шығатын есіктер, баспалдақтар, көзге жақсы көрінетін жерлерде ілінген, қонақтардың жол тауып жүре алуына мүмкіндік беретін еркін ақпараттық нұсқау-көрсеткіштер болуға тиіс.

Тамақтандыру кәсіпорындары Өрт қауіпсіздігі ережелеріне сәйкес хабарлау және өрттен қорғау жүйелерімен жабдықталуы керек.

Тамақтандыру кәсіпорнын кешенді қорғау жүйесі келушілер мен қызметкерлердің дүние-мүлкін, өмірлерін, денсаулықтарын қорғау, күзету мақсатында құрылады. Кәсіпорында күзет шараларының тиімді жүйесі әрбір қызметкер қонақтарың қауіпсіздігі мен олардың дүние-мүлкінің амандығын сақтауға мүдделі болған жағдайда ғана тиімді жұмыс атқара алады, әрі сол мүдделілікке байланысты әрбір қызметкер ортақ қорғау қызметінің бір бөлшегіне айналады.

Мамандарға қатысты саясатты дұрыс жүргізу нәтижесінде кәсіпорын басшысы күзет жүйесін тиімді ұйымдастыра алады. Қауіпсіздікті сақтау шараларын іске асырудағы ең басты міндет – қызметкерлерді дұрыс іріктеу, оларды оқып-үйрету. Үміткерлерді алдын ала тексеріп алу, олардың бұрынғы жұмыстарының шарт-талаптарын, жұмыстан шығу себептерін анықтау, сондай-ақ қауіпсіздік мәселелерін таныстыру бағдарламаларына енгізу, - осы іс-шаралардың бәрі ерте сатыда-ақ көптеген қиындықтардың алдын алуға және тамақтандыру кәсіпорнының жұмысын дұрыс ұйымдастыруға мүмкіндік береді.

Тамақтандыру кәсіпорындарында қауіпсіздікті қамтамасыз ету асүйді және басқа да технологиялық үй-жай, бөлмелерді жобалаған сәттен басталады. Санитарлық нормалар мен ережелер ресторанның асүйіне оның 1/2 немесе тіпті 2/3 бөлігін бөлуді қажет етеді.Өндірістік бөлмелердің жетіспеушілігі технологиялық үдерісті бұзады, ал онсыз тамақтандыру қауіпсіздігін сақтау мүмкін емес. Бұл – азық–түлік өнімдерін сақтауды ұйымдастыруға да қатысты мәселе. Асүйде азық–түлікті дұрыс сақтау үшін жабдықтардың, оның ішінде тамақ өнімдерінің сапасы сақталуын қамтамасыз ететін тоңазытқыш жабдықтардың жеткілікті болуы міндетті саналады. Асхана қызметкерлерінің жұмысы үшін қалыпты жағдайлар жасалмаса, ал олар санитарлық нормаларды сақтамаса, онда тамақ өнімдерін сапалы өңдеу және содан кейін тағамдарды жақсы әзірлеу мүмкін болмайды.

***Қызметтер көрсету барысындағы қауіпсіздік жіне экологиялылық.***

Бәрінен бұрын, туризмде тамақтандыруды ұйымдастыру үшін өзгеше маңызды негізгі түсініктерге қысқаша тоқталып өтуіміз қажет. Санитария (лат. sanitas – «денсаулық» сөзінен) – ол денсаулықты сақтауды және әртүрлі аурулардың алдын алуды қамтамасыз ететін іс–шаралар жүйесі, сонымен қатар гигиена ғылымы әзірлеген, адамдардың денсаулығын нығайту және сақтау мақсатында тәрбиелеу, оқыту, тұрмыс, еңбек, демалыс, тамақтану талаптарын оңтайландыруды қамтамасыз ететін санитарлық нормалар мен ұсыныстардың іс жүзінде қолданылуы жөніндегі шаралар кешені. Атақты гигиенашы Г.В.Хлопиннің сөзімен айтсақ: «Егер гигиена денсаулықты сақтау, жақсарту туралы ғылым болса, онда санитария – осының бәрі соның көмегімен іске асатын нақты, іс жүзіндегі қызмет» (1921 ж.). Санитария азаматтар, заңды тұлғалар, жеке кәсіпкерлер, арнаулы мемлекеттік органдар тарапынан орындалатын санитарлық және аурулардың жаппай таралуына қарсы іс-шаралармен камтамасыз етіледі.

Санитария: мектеп, тұрғын үй-коммуналдық, өндірістік, тамақ санитариясы деп ажыратылады. Әр елде санитария және санитарлық–эпидемиологиялық қадағалау саласында атқарушы биліктің өзінің уәкілетті мемлексттік органы жұмыс істейді (Бесінші косымша).

Тамақтандыру кәсіпорындарында үй-жайлардың тазалығына, сантехника, өндірістік құрал-жабдықтардың жай-күйіне, тамак қалдықтарының уақытылы шығарылып отыруына, жәндіктер мен кеміргіштерден тиімді қорғануға қатысты санитарлық-эпидемиологиялық қадағалау нормалары мен ережелері сақталуға тиіс. Бұл жерде тамақтандыру кәспорындарының қолайлы экологиялық жағдайларда орналасуға тиістігі маңызды емес.

Келушілердің қауіпсіздігі қамтамасыз етілуі үшін, ыдыс-аяқ пен ас құралдарының тазалығына үлкен көңіл бөлінуі керек. Тазалықтың талап етілетін дәрежесіне және белгілі бір зарарсыздандырылуға ыдыс-аяқ жуатын машиналарда жуу үдерісі кепілдік бере алады, өйткені ол үдеріс жоғары температурада арнаулы жуғыш құралдарды пайдалана отырып жүреді.

Жоғарыда айтылғандай, қауіпсіздікке қатысты ерекше талаптар қызмет көресететін қызметкерлерге қойылады. Қызметкерлердің тұтас құрамы жұмыстың кауіпсіз әдістері бойынша дайындықтан өтуге, өрт қауіпсіздігі шаралаарын, еңбек қорғау және қауіпсіздік техникасы ережелерін білуге, сақтауға тиіс. Тамақтандыру кәсіпорнының барлық қызметкерлері кезең-кезеңмен дәрігерлік тексеруден өтуге міндетті. Жұмысқа қабылданған кезде олар санитарлық-гигиеналык дайындық бойынша дәрістер тыңдап, дәрігерлік тексеруден өтуге тиіс. Өздерінің қонақтарының қауіпсіздігі үшін шын мәнінде қам жейтін тамақтандыру кәсіпорындары асхана қызметкерлері үшін тұракты қосымша семинарлар ұйымдастырып, қызметкерлерге санитария мен гигиена ережелерін сақтау, инфекциялар қаупін тудырмау кажетті туралы әрдайым ескертіп отырады.

Кәсіпорында жұмыс істеу барысында қызмет көрсететін қызметкерлер кезең-кезеңмен (скі жылда бір реттен кем емес) санитарлық ережелер бойынша емтихан тапсыруға тніс. Әр қызметкерге жеке дәрігерлік кітапша жүргізіліп, оған медициналық тексерулердің қорытындылары, қызметкер ауырған жұқпалы аурулар жайында, санитарлық емтиханды тапсырғаны туралы деректер жазылады. Тамақтандыру кәсіпорнындағы жұмысқа жұқпалы ауруларды таратушы боолуы мүмкін адамдар жіберілмейді.

Тамақтандыру кәсіпорындарында тамақ инфекциялары көп жағдайларда қызметкерлердің лас қолдары арқылы таралады. Сондықтан асхана қызметкерлерінің (аспаздардың, олардың көмекшілерінің, даяшылардың жәнс басқаларының) қолдарын жиі-жиі жуып отыруын бақылауда ұстау қажет. Әдеттегі сабынды пайдалану жеткіліксіз - асханада арнайы зарарсыздандыратын сабын немесе жуғыш құрал болуы керек. Қолды сүрту, кептіру үшін біржолғы сүлгілерді пайдалану қажет. Мысалы. МаcDonald’s кәсіпорындарында санитарияның қатаң ережелері бар. Олар, бәрінен бұрын, төмендегі, яғни қызмет көрсететін қызметкерлер міндетті түрде қолдарын жууға тиіс он жағдайды ескертеді:

- шылым шеккеннен кейін;

- тамақтанып болған соң;

- дәретханаға барғанда;

- жұмыс басталардың алдында;

- еден жуып, қоқыс бөшкелерін ауыстырғаннан кейін;

- униформаға қолы тигеннен кейін;

- түшкіріп, жөтелген кезде;

- жұмыс ауысымынан кейін;

- ақшамен жұмыс істеп болған соң;

- шашына, бетіне қол тигізген жағдайда.

Одан өзге, ауысымда жұмыс істеп жатқан кез кслген қызметкер әрбір жарты сағат сайын арнаулы бақылау бланкінде белгілей отырып, қолын жууға тиіс. Ережелерде қол жуатын судың температурасы +43С...+46С болуға тиістігі көрсетілген. Қолды шынтаққа дейін бактерияға қарсы сабын пайдаланып жуу ұзақтығы 30 секундтан кем емес болуы, соңынан арнаулы зарарсыздандыратын ерітіндімен шаю көзделеді. МаcDonald’s кәсіпорындарында тамақ өнімдерін тікелей қолмен ұстауға байланысты бірқатар іс-әрекеттер біржолғы қолғаптар пайдаланып орындалады. Бұндай қатаң талаптар жылдам қызмет көрсету (фаст-фуд) кәсіпорындарының тиімді және сапалы жұмысының негізін құрайды, дегенмен олар тамақтандыру кәсіпорындарындарының барлықтарының орындауына жарамды. –

Тауар-материалдық игіліктердің қозғалысын тиімді түрде есепке алып, бақылау– азық-түлік сатып алуды, сақтауды, беруді, кірістерді, азық-түлік беруші/жеткізілімшілермен есеп айырысуды қадағалап отыруға мүмкіндік береді. Бұндай бақылау коғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының табысты сауда-саттық іс-әрекеттері тұрғысынан маңызды.

Тамақтандыру кәсіпорындарында қауіпсіздікті қамтамасыз ету үшін ерекше қызығушылық тудыратын салалар, бірінші кезекте, төмендегілерді қамтиды:

1. Азық-түліктер мен құрал-жабдықтардың сакталуы, олардың қозғалысы.

2. Ликёр-арақ өнімдерін сақтау және олардың шығысы (сатылуы).

3. Келушілермен есеп айырысу.

4. Құжат айналымы.

*Азық-түліктің сақталуы мен қозғалысын бақылау.* Басшылардың көпшілігі, бірінші кезекте, азық-түлік өнімдерін сақтауды өздерінің қызметкерлерінің және өнім берушілер қызметкерлерінің сақтауына назар аударады. Тамақ өнімдерінің ұрлануы пайда мен кірісті азайтып қана қоймай, жетіспеушілікке, ас мәзіріндегі тағамдардың мәжбүрліктен ауыстырылуына келтірсе, ал бұл, өз кезегінде, келушілерге теріс әсерін тигізеді. Жалған қаржылық жазбаша құжаттардың жасалуы, ақыр соңында, басшылардың болашаққа есеп жасағанда және жаңадан азық-түліктерді сатып алғанда қателесуіне келтіруі мүмкін. Асхана құралдарын, ас үй жабдықтарын ұрлау әрекеттері де аз ұшыраспайды. Құрал-саймандар мен жабдықтар олардың жарамдылығы мерзімі аяқталмай жатып немесе сынып қалды, бүлінді деген сияқты әртүрлі себептермен жарамсыз деп жалған акт жасалып, есептен шығарылады. Ары қарай ол сатылып кетеді немесе жеке мақсаттарда пайдаланылады.

*Ликёр-арақ өнімдерін бақылау.* Спирт сусындары - бақылап отыру өте қиын, бірақ өзгеше табысты тауар. Ұрлау әр алуан: қоймадан шығарып әкетуден бастап қызметкерлердің жұмыста тұтынуына дейінгі түрде жасалады. Одан өзге, сырттан жасанды алкоголь сусындарын әкеліп сатып, кірістерді жасырып қалу фактілері де орын алады. Алкоголь сусындарын сақтауды және сатуды бақылаудың компьютерлік әдістері ұрлаудан келетін ысыраптарды азайтуға мүмкіндік береді. Алайда олар да жауапты ададмдар және, жалпы, басшылық тарапынан өне бойы бақылауды және мезгіл-мезгіл тексеріп отыруды қажет етеді.

*Келушілермен есеп айырысуды бақылау.* Көрсетілетін қызметтер шоттары бастапқы түрінде қызмет көрсететін қызметкерлер (даяшылар, бармендер) солардың көмегімен келушілердің тапсырыстарын өндіріс аймағына беретін құжат/құрал болып саналатын. Одан өзге, шоттар келушіні өзіне қызмет көрсеткен тамақтандыру кәсіпорын алдындағы берешегін растайтын төлем құжаты да болып есептеледі. Тамақтанып алған соң, келушілер есеп айырыспайтын да жағдайлар болады. Бірақ көбінесе келушінің ақшасын қызмет көрсетуші жымқыруы мүмкін. Алдаудың көптеген, мысалы, бір шотты оны есептеу үшін қайталап пайдалану, келушілердін ақшасын әдейі қате есептеу жоне тағы басқа тәсілдері бар. Бұндай жағдайларда шоттардың жазылып берілуін, келушілермен есептесуді мұқият, жазбаша түрде бақылау қажет. Ресторан метрдотелі шот бланкілерін есепке алып, нөмірлерін жазып алған соң береді, жұмыс уакыты аяқталғанда даяшылар жасаған тізілімді тексереді, өйткені онда бөлме/нөмірлер (егер ресторан қонақүй жанында болса), шоттардың сомасы көрсетіледі және даяшылар бүл тізімді кассаға беру үшін оған қол қояды. Метрдотель сонымен қатар даяшылардың кассаға бір күн ішінде түскен кірісті табыс етуін де бақылайды.

*Құжаттау.* Дүние-мүліктерді және басқа да заттардың сақталуына байланысты мәселелер мсн қиындықтардың санын азайтудың жалғыз тәсілі - нені болса да дәл, уақытылы жазып отыру. Бұл болып жатқан оқиғаларға талдау жасап, қиындықтардың санын кеміту үшін пәрменді шаралар қабылдауға мүмкіндік береді. Болған оқиғаны жазуға: оқиғаның орын алған күні мен уақыты, себебі, оған қатысқан адамдар мен куәгерлердің тізімі, көрген-білгендерін айтуы, келтірілген залалдың сомасы, қабылданған әкімшілік шаралар, оның ішінде жергілікті құқық қорғау органдарына хабарлау, есептеме жасаушының қойған қолы қамтылуға тиіс. Ондай есеп-қисаптар қызметкердің іс қағаздарына тігілуі немесе компьютердің зердесіне енгізілуі керек. Одан өзге, материалдық жауапкершілік жүктелетін тұлғалар сол жауапкершіліктері туралы үлгі шарт жасасады.

Қонақтар мен қызметкерлердің денсаулығы мен дүние-мүлкіне зиян қасақана әрекеттен ғана емес, сонымен қатар жазатайым оқиға немесе техникалық апат жағдайында келтірілуі мүмкін. Бәрінен бұрын, кездейсоқ от тұтануынан сақтау керек. От сөндіргіш кұрал- саймандар асбест көрпелермен бірге ресторанның дүнне-мүлкінің міндетті бөлігі болуға тиіс. Сыртқа шығатын қосалқы есіктер, оларға қарай жүретін бағыттар айқын белгіленуі, сондай-ақ қызмет көрсетуші қызметкерлер төтенше жағдайларда ол жерден көшіру және қалай әрекет ету керектігі жайында хабардар етілуі қажет. Жұмысқа қабылдану барысында әрбір қызметкер көшіру жоспарымен танысуға, сондай-ақ кез келген қауіпті жағдайда өзінің орны мен атқаратын қызметін білуге міндетті.

*Өрт қауіпсіздігінің кейбір негізгі ережелері:*

- баспалдақтарға келтіретін және шығуға арналған барлық есіктер сыртқа қарай ашылуға тиіс;

- басқа мақсаттардағы ғимараттарда (конақүйлерді, клубтарды, вокзалдарды қоспағанда) орналасқан қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында кіретін және шығатын дербес есіктер, баспалдақтар болуы керек;

- өрт шыққан кезде механикалық желдеткіш жүйелері (түтін шығаратын жүйелердеп басқа) ток көзінен ажыратылуға тиіс;

- асүй бөлмелерінде жарақаттанып және күйіп қалу орын алғанда, алғашқы дәрігерлік көмек көрсету үшін қажетті дәрі-дәрмек қобдишасы болуы керек.

Одан өзге, механикалык жарақат алу, мысалы, құлап калу, дене мүшелерінің бірінің сынуы сияқты жағдайлардан сақтандыру шаралары болуға тиіс. «Еден кеппеген» деген ескерту жазылған тақтайша ілінбесе, келушілердің жаңа ғана жуылған еденде аяқтары тайып немесе құлауы әбден мүмкін. Еденді көрініп тұратындай етіп жуу керек. Егер еденге су немесе май төгілсе, онда ол жерді дереу құрғата сүрту қажет.

***Тамақ өнімдерін сатудан түсетін кірістерді бақылау.***Бухгалтерлік есептемені қолмен жүргізу тәсілінде бақылау әдістемесі төмендегі кезеңдерді қамтиды:

1. Әр күннің соңында тауар жетекшісі қоймадан алынған қымбат ассортимент өнімдерінің сол күн ішінде шығындалған мөлшерін анықтайды. Оған: ет өнімдері, теңіз(балық) өнімдері, құс еті кіреді. Тіркеу бойынша сауда залы арқылы жазылып берілген шоттар негізінде өткен осы азық-түлік өнімдерінің мөлшері анықталады.
2. Ары қарай нәтижелерге талдау жүргізіледі. Азық-түлік сауда залының тіркеуінен өтуге тиіс. Егер қоймадан берілген мен зал арқылы тіркелген тамақ өнімдерінің арасында елеулі айырмашылық байқалса, оның себебін анықтау керек. Қажет болса, түсініктемелер жиналып, тексеру дүргізіледі.
3. Әрбір айдың соңында қоймада қалған барлық азық-түлік тізімделіп түгенделеді және бір ай ішінде шығындалған өнімдердің нақты құны мына формуламен анықталады:

*Накты құн = Ай.бас.қалд.құн + Ай.сат.сома - Ай.соң.қалд.құн.*

Мұнда: Ай.бас.қалд.құн - айдың басындағы азық-түлік қалдықтарының құны;

Ай.сат.сома - ай ішіндегі сатылымдар сомасы;

Ай.соң.қалд.кұн - айдың соңындағы азық-түлік қалдықтарының құны.

Бір ай ішінде шығындалған азық-түлік өнімдерінің нақты құны, тамақтандыру кәсіпорнының жұмысына ықпал ететін үрдістерді анықтау мақсатында, алдыңғы жұмсалған шығындармен салыстырылады. Осы қарапайым талдаудын негізінде қымбат ассортиментті күнбе-күн бақылау барысында калған азық-түлік өнімдері де тиісті бақылауда болатынын көрсететін идея жатыр. Ай соңында барлық азық-түлік өнімдерін тізімдеп түгендеген кезде, қымбат емес тамақ өнімдеріне байланысты маселелер айқындалуы мүмкін.

*Сусындарды бақылаудың да төмендегідей кезеңдері бар:*

1. Есеп-қисап кітабына қоймада бар алкогольдің әр бөтелкесінің құны (номенклатура бойынша) жазылады. Онып үстіне, бұл құн менюге енгізілген бағалар бойынша қабылданады. Егер коктейльлер әзірленсе, онда оның кұнын есептеу қиындайды.

2. Әр күннің соңында тауар жетекшісі сатылған бөтелкелердің санын есептеп, сатудан түскей кірісті анықтайды. Ол кезде барлық сусындар келушілерге қызмет көрсеткенде шығындалды деп есептеледі. Соның нәтижесінде, «қалыпты сатудан түсетін табыс» анықталады.

3. Алынған сома шоттар бойынша нақты кіріспен салыстырылады. Әдетте, бұл соманың қалыпты сатудан түсетін табыстан айырмашылығы бар, бірақ елеулі емес. Елеулі айырмашылық байқалса, себептері анықталады, түсініктемелер алынып, тексеру жүргізіледі.

4. Ай соңында қоймадағы барлық азық-түліктер қалдықтарын толық тізімдеп түгендеу тамақ өнімдерін бақылауға ұқсас өткізіледі.

Шығарылатын өнімдердің сапасын жақсарту үшін, зертханалық және санитарлық бақылау, сондай-ак бракераж ұйымдастыру іске асырылады.

Бракераж - ол тағам әзірлеудің сапасына жүргізілетін тұрақты бақылау. Бұл бақылау *ведомстволық, әкімшілік* және *жеке-дара* деп ажыратылады. Ведомстволық комиссияның мүшелері кезең-кезеңмен бір немесе басқа тамақтандыру кәсіпорнында дайындалатын тағамның сапасына баға беріп отырады. Әкімшілік бракеражды өндіріс меңгерушісі немесе оның орынбасары өткізеді. Жұмыс күні ішінде тағам әзірлеу сапасын бригадир, аспаздар бақылайды.

Бракераж неден тұрады?

Комисиия мүшелері бірінші кезекте менюді, технологиялық, есеп- қисап карточкаларын зерттейді. Алдымен дайын тамақ өнімдерінің салмағы тексеріледі. Тағамдар мен кулинарлык өнімдердің сапасы сезу-түйсіну көрсеткіштері: дәмі, иісі, сыртқы түрі, құрамы, түсі бойынша бағаланады. Осындай зерттеулердің нәтижесінде тағам өнімдеріне: «өте жақсы», «жақсы», «қанағаттанарлық», «қанағаттанғысыз» деген бағалар қойылады.

«Өте жақсы» деген бағаны рецептілері мен технологиясы қатаң сақталып әзірленген тағамдар алады. Бұл дәмі, иісі, кұрамы бойынша тағамдардың белгіленген көрсеткіштер мен талаптарға толық сай келетінін білдіреді.

«Жақсы» деген баға рецептісі сақтала отырып, дәмдік көрсеткіштері өте тамаша, аздаған ауытқушылықтар: кескенде пішіні бұзылған, сыртқы қабығы жеткілікті қызармай қалғап, суптардың бетінде майы аздау, жете тұздалмаған немесе күштірек тұздалған деген сияқты кемшіліктер байкалған тағамдарға беріледі.

«Қанағаттанарлық» баға өңдеусіз сатуға жарамды, бірақ елеулі: құрамына кіретін басқа тағамдардың немесе кулинарлық өнімдердің арасалмағының бұзылуы, бөгде иіс пен дәмі, тұзы көп, шамадан тыс қышқыл, ащы, өткір, пішіні бүлінген, күйіп кеткен, жете пісірілмеген немесе жеткілікті қуырылмаған деген кемшіліктері бар тағамдарға қойылады. Бұл тағамдар кемеліне келтіру үшін кері қайтарылады немесе есептен шығарылып, тұтынуға берілмейді.

Ресторандарда сапа жөніндегі комиссия өздерінің ескертпелерін жазатын арнаулы бракераж журналдары болуға тиіс. Тағамдар мен кулинарлық өнімдер айына 2-3 рет азық-түліктің толық салынуын және сапасының талапқа сай екенін зерттеу үшін санитарлық-тамақ хертханасына беріледі. Бақылаушы ұйымдарға тағамдардың дайындау технологиясына сәйкестігін, азық-түліктің толық мөлшерде салынуын және тамақтардың қауіпсіздігін бақылау мақсатында тосыннан тексеру құқы берілген.

***Тамақтандыру кәсіпорындарының автоматтандырылуы.***

Деректер қорын басқару жүйесінің (ДҚБЖ) ең бір кіші дегенінің өзі азық-түліктердің сақталуы мен қозғалысын күнделікті бақылап және талдап отыруға мүмкіндік береді. Компьютерлік бақылау тәсілі бойынша азық-түлік бағалары, тағамдар мен сусындардың құрамы туралы деректердің барлығы компьютер зердесіне салынады. Жауапты қызметкер шоттардаң алынған нақты шығыстарды күнбе-күн компьютерге енгізіп, оларды қоймадан жазылып берілген азық-түлік мөлшерімен салыстырып отыруға тиіс.

Тамақтандыру орындарының, әсіресе ресторандардың автоматтандырылуы оларда тамақтандыру ұдерісін сапалы ұйымдастыруды және тәртіптің сақталуын қамтамасыз ету бойынша көптеген мәселелерді шешуге жағдай туғызады. Олардың кейбіреулерін атап өтейік:

1. Тапсырыстарды енгізу және сақтау үдерісін антоматтандыру.

2. Зал меңгерушісінің компьютерінен менюге on-line режимінде өзгертулер енгізу.

3. Келушілерге қызмет көрсету барысында бармендер мен даяшылар жұмысының мейлінше тез жылдамдығына және қарапайымдылығына кол жеткізу.

4. Асхана мен барға тапсырысты желі бойынша монитор экранына немесе принтерге автоматты түрде беру/жолдау.

5. Тауарлардың. азық-түліктер мен тағамдардың қозғалысын бақылап отыру.

6. Есептеулер және азык-түліктердің бағалары негізінде тағамдар мен коктейльдердің өзіндік құнын есеептеу.

7. Қызметкерлер еңбегінің артык пайдаланылуына жол бермей, барынша қорғау.

8. Арнаулы құрал-жабдықтармен (арнаулы клавнатура, сенсорлық мониторлар, штрих-кодтардың сканерлері жонс тағы басқа) жұмыс істеу.

9. Залда және басқа да орындарда жағдайды бақылау.

Банкеттер мен кейтерингтерді үйымдастыру үшін, ақпараттық технологияларды пайдалану қазіргі заманғы тамақтандыру индустриясында кең өріс алды. Мысалы. кейтерингтің ерекшелігі менеджерлерден әртүрлі құжаттарды - проспектілерді, келісім-шарттарды, есеп-қисаптар мен басқа да қағаздарды жасау бойынша жұмыстар орындауды талап етеді. Соңғы жылдарда компьютерлік технологиялардың қолданылуы нәтижесінде тамақтандыру кәсіпорындары жұмыс ұйымдастыру барысында төмендегідей артықшылықтар алуға қол жеткізді:

- үйреншікті іс-әрекеттерді тез және тиімді орындау;

- сатылымдар жайында шұғыл ақпаратты дереу алу мүмкінді,

- поштамен жөнелту жүйесін компьютер желілерінің файлдарында сақталатын деректер негізінде ұйымдастырудың қолайлылығы;

- қызметкерлердің кінәсінен болатын кателіктер тәуекелдігінің төмендеуі; кейбір іс-қимылдар үшін компьютерлерді пайдаланған кезде, ақпараттың жоғалуы немесе қажетсіз деректердің пайдаланылуы ықтималдығы өте аз;

- жаңа қызметкерлерді даярлау шығындарының төмендеуі; компьютерлерді пайдалану белгілі бір іс-шаралардың жиынтығын әзірлеуге келтіріп, мамандар даярлауда стандартты деңгейден мейлінше аз ауытқуды қамтамасыз етеді және оқыту-үйрету уақытын азайтады;

- конақ жайындағы акпаратты (мекен-жайы, ресторанға келе алатын ең қолайлы уақыты, ас мәзіріндегі қалайтын тағамдары, көңіл көтеру бағдарламасы және баскадай) сақтау мүмкіндігі: кейіннен ол жиі келетін конақтарға арнап жаңа тағамдарды немесе бағдарламаларды ілгерілету бойынша жоспар әзірлеу үшін пайдаланылуы мүмкін;

- байланыс-қатынас (бәрінен бұрын, акпарат алмасу) мүмкіндіктерінің артуы әсіресе ірі кәсіпорындарда - қонақүй және ресторан мақсатындағы мекемелерде еңбекті ұйымдастыру әдістерін айтарлықтай өзгертті.

Одан өзге, кейбір тамақтандыру кәсіпорындарында келушілер тапсырыстарын даяшысыз-ақ бере алатып электрондық меню көптеп енгізіліп жатыр. Сонымен катар тамақтандыру кәсіпорнының жұмысын елеулі түрде жақсартуға мүмкіндік беретін компьютерлік бағдарламалар жеткілікті.