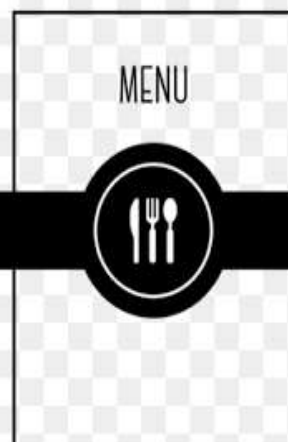


Н.А. Еріш

**ҚОҒАМДЫҚ ТАМАҚТАНУДЫ ҰЙЫМДАСТЫРУ
ЖӘНЕ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ**



Қостанай, 2022

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ

А. Байтұрсынов атындағы Қостанай өңірлік университеті

Қайта өңдеу технологиясы және стандарттау кафедрасы

Н.А. Еріш

**ҚОҒАМДЫҚ ТАМАҚТАНУДЫ ҰЙЫМДАСТЫРУ ЖӘНЕ
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ**

Оқу құралы

Қостанай, 2022

ӘОЖ 642.5 (075.8)

КБЖ 36.99я73

Е 77

Автор:

Еріш Нұрбол Амантайұлы, техника ғылымдарының магистрі, қайта өңдеу технологиясы және стандарттау кафедрасының аға оқытушысы

Рецензенттер:

Есеева Гайния Калимжановна – ауыл шаруашылығы ғылымдарының кандидаты, М.Дулатов атындағы Қостанай инженерлік-экономикалық университеті «Стандарттау және тағам технологиялары» кафедрасының қауымдастырылған профессоры

Айтбаев Мырзаболат Мулқуланович – техника ғылымдарының кандидаты, Академик Зұлқарнай Алдамжар атындағы Қостанай әлеуметтік-техникалық университеті транспорт және технология кафедрасының доценті

Молдахметова Замзагуль Корганбековна – техника ғылымдарының кандидаты, А.Байтұрсынов атындағы Қостанай өңірлік университеті «Қайта өңдеу технологиясы және стандарттау» кафедрасының доценті

Еріш Н.А.

Е 77 Қоғамдық тамақтануды ұйымдастыру және қызмет көрсету. Оқу құралы. Қостанай: А. Байтұрсынов атындағы ҚӨУ, 2022. – 125 б.

Оқу құралында қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында қызмет көрсетуді ұйымдастыру мәселелері қарастырылған. Қабылдауларға, банкеттерге, мерекелік кештерге және басқа да іс-шараларға қызмет көрсету бойынша ұсыныстар берілген. Әлеуметтік тамақтандыруды ұйымдастыруға және қызмет көрсетуші персоналдың еңбегін ұйымдастыру баяндалған.

Оқу құралы 6В07201 – Азық-түлік өнімдерінің технологиясы білім беру бағдарламасының студенттеріне арналған.

ӘОЖ 642.5 (075.8)

КБЖ 36.99я73

Е 77

ISBN 978-601-356-181-3

© А.Байтұрсынов атындағы
Қостанай өңірлік университет
© Еріш Н.А., 2022

МАЗМҰНЫ

КІРІСПЕ	7
1 ҚОҒАМДЫҚ ТАМАҚТАНДЫРУ КӘСІПОРЫНДАРЫНЫҢ СИПАТТАМАСЫ	8
1.1 Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының функциялары және жіктелуі.....	8
1.2 Мейрамханалардың сипаттамасы.....	11
1.3 Бар, кафе, асхана және дәмхананың сипаттамасы.....	13
2 САУДА ҮЙ-ЖАЙЛАРЫ	18
2.1 Сауда үй-жайларының түрлері, бағыттары және сипаттамалары.....	18
2.2 Сауда залдарының, өндірістік және қосалқы үй-жайлардың өзара байланысы.....	19
2.3 Сауда залдарының заманауи интерьері және оған қойылатын талаптар.....	21
3 ҚОСАЛҚЫ ҮЙ-ЖАЙЛАР ЖӘНЕ ЗАЛДАРДЫ ЖАБДЫҚТАУ	23
3.1 Ресторандағы буфеттің, нан турауға арналған және сервиз бөлмелердің сипаттамасы.....	23
3.2 Асхана ыдыстарын жуу бөлмесінің жұмысын ұйымдастыру.....	25
3.3 Залдарды жабдықтау және жиһаздарға қойылатын заманауи талаптар.....	26
3.4 Бақылау-касса аппараттары.....	29
4 ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ПРОЦЕСІНІҢ ЖАЛПЫ СИПАТТАМАСЫ	32
4.1 Қоғамдық тамақтану қызметтері және оларға қойылатын талаптар.....	32
4.2 Қызмет көрсету түрлері мен әдістерінің сипаттамасы.....	34
5 АСХАНАЛЫҚ ЫДЫСТАР ЖӘНЕ ҚҰРАЛДАР. АС ЖАУЛЫҚТАРЫ	36
5.1 Ыдыстардың жіктелуі және оларға қойылатын талаптар.....	36
5.2 Фарфор, фаянс және керамикалық ыдыстардың сипаттамалары.....	37
5.3 Шыны, хрусталь және өлшеуіш ыдыстардың сипаттамалары.....	39
5.4 Металл, ағаш және пластикті ыдыстардың сипаттамалары.....	41
5.5 Асханалық құралдардың түрлері, бағыттары және сипаттамалары.....	44
5.6 Ас жаулықтарының түрлері, бағыттары және сипаттамалары.....	46
6 ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ПРОЦЕСІН АҚПАРАТТЫҚ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ	47
6.1 Мәзір және тағам преysкуранттарының сипаттамалары.....	47
6.2 Мәзір түрлері.....	49
6.3 Мәзір және преysкуранттарды рәсімдеу.....	51
7 ТҰТЫНУШЫЛАРҒА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУГЕ ДАЙЫНДАЛУ	52
7.1 Сауда залын дайындау.....	52
7.2 Асханалық ыдыстарды, құралдарды және ас жаулықтарын дайындау..	53
7.3 Үстелдерді дайындау.....	55
7.4 Қызметкерлерді қызмет көрсетуге дайындау.....	57
8 МЕЙРАМХАНАЛАРДА ТҰТЫНУШЫЛАРҒА ҚЫЗМЕТ	

КӨРСЕТУДІ ҰЙЫМДАСТЫРУ	58
8.1 Мейрамханаларда қызмет көрсетудің негізгі элементері.....	58
8.2 Тағамдар мен сусындарды ұсыну реттілігі.....	61
8.3 Тағамдар мен жеңіл тамақтарды ұсыну тәсілдері.....	62
9 ТАҒАМДАРДЫ ҰСЫНУ ЕРЕЖЕЛЕРІ	65
9.1 Буфет өнімдерін және шараптарды ұсыну.....	65
9.2 Салқын тағамдар мен жеңіл тамақтарды ұсыну.....	67
9.3 Ыстық жеңіл тағамдарды ұсыну.....	71
9.4 Көжелерді ұсыну.....	73
9.5 Екінші ыстық тағамдарды ұсыну.....	74
9.6 Тәтті тағамдар мен жемістерді ұсыну.....	78
9.7 Ыстық және салқын сусындарды ұсыну.....	81
9.8 Сусындар мен тағамдарға арналған ұсыныстар.....	85
9.9 Үстелдегі этикеттің кейбір ережелері мен мінез-құлық нормалары.....	86
10 АРНАЙЫ ҚЫЗМЕТ ТҮРЛЕРІ ЖӘНЕ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НЫСАНДАРЫ	89
10.1 «Швед үстелі» типі бойынша қызмет көрсету.....	89
10.2 Съездерге, конференцияларға, фестивальдерге, форумдарға, кеңестерге қатысушыларды тамақтандыруды ұйымдастыру жөніндегі қызметтер.....	91
10.3 Қонақ үйлерде тамақтандыруды ұйымдастыру бойынша қызметтер..	92
10.4 Темір жол көлігі жолаушыларын тамақтандыруды ұйымдастыру жөніндегі қызметтер.....	95
10.5 Әуежайда және ұшақ бортында тамақтандыруды ұйымдастыру бойынша қызметтер.....	97
10.6 Авто және су көлігі жолаушыларын тамақтандыруды ұйымдастыру бойынша қызметтер.....	99
10.7 Көпшілік демалатын орындарда қызмет көрсетуді ұйымдастыру.....	100
10.8 Жедел қызмет көрсету нысандарын ұйымдастыру.....	100
10.9 Тақырыптық іс-шараларға, үйлену тойларына қызмет көрсету ерекшеліктері.....	101
11 ӘЛЕУМЕТТІК ТАМАҚТАНУДЫ ҰЙЫМДАСТЫРУ	104
11.1 Шоғырланған ұжымдары бар өндірістік кәсіпорындарда қызмет көрсету.....	104
11.2 Ұжымдары бытыраңқы кәсіпорындарда қызмет көрсетуді ұйымдастыру.....	107
11.3 Жалпы білім беретін мектеп оқушыларының тамақтануын ұйымдастыру.....	110
11.4 Кәсіптік-техникалық колледждер оқушыларын тамақтандыруды ұйымдастыру.....	112
11.5 Жоғары оқу орындары студенттерінің тамақтануын ұйымдастыру.....	114
12 ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУШІ ПЕРСОНАЛДЫҢ ЕҢБЕГІН ҰЙЫМДАСТЫРУ	116
12.1 Еңбек жағдайларына әсер ететін факторлар.....	116

12.2 Сауда залы қызметкерлерінің еңбек бөлінісі және кооперациясы.....	117
12.3 Қызмет көрсетуші персоналға қойылатын жалпы талаптар.....	119
12.4 Метрдотельге қойылатын талаптар.....	120
12.5 Даяшы мен барменге қойылатын талаптар.....	122
12.6 Даяшылардың, бармендердің және буфетшілердің біліктілік сипаттамалары.....	123
ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ.....	124

КІРІСПЕ

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының ішінде негізгі орынды мейрамханалар, кафелер, барлар алады. Олар халықтың демалысын ұйымдастыруда маңызды рөл атқарады. Олар тек тамақтану үшін ғана емес, сонымен бірге мерейтойды, адамның, белгілі бір ұжымның өміріндегі маңызды оқиғаны атап өтуге, үйлену тойын, іскерлік немесе ресми кездесуді өткізуге, жақын адамдар арасында демалуға келеді.

Адамдарды қарсы алып, тез әрі дәмді тамақтандыру, олардың жақсы демалуы үшін барлық жағдай жасау – осы кәсіпорындар қызметкерлерінің басты міндеті. Қонақ үйлерде, әуежайларда, теміржол вокзалдарында, кемелерде орналасқан қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары туристерді, оның ішінде шетелдіктерді тамақтандыруды ұйымдастыруда жетекші орын алады. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының қызмет көрсету персоналының жұмысын дұрыс және нақты ұйымдастыруға олардың қызметтерін пайдаланатындардың көңіл-күйі мен әл-ауқаты байланысты.

Қызмет көрсету мәдениеті – тамақтану қызметкерлерінің қызметін бағалаудағы негізгі критерийлердің бірі. Бұл тұжырымдама тамақтану кәсіпорындарының үй-жайларының санитарлық жағдайын және негізгі өндірістік процестерді механикаландыру деңгейін ғана емес, сонымен қатар жарнама мен ақпараттың болуын, залдардың жайлылығы мен ыңғайлылығының дәрежесін де қамтиды.

Қызмет көрсету мәдениеті даяшылар жұмысының түрлі нысандары мен әдістерін қолдануға, қызмет көрсетудің прогрессивті нысандарын пайдалануға (кешенді түскі астарды ұсыну, абонементтер бойынша тамақтандыру, өзін-өзі есептеу үстелдері мен экспресс үстелдерін ұйымдастыру, «швед үстелі» қағидаты бойынша қызмет көрсету және т.б.) байланысты.

Тағам сапасы, өнімдер мен тауарлардың белгіленген ассортиментін сақтау қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының жұмысын бағалауда шешуші фактор болып табылады.

Клиенттерге қосымша қызмет көрсету ерекше орын алады: үйге түскі ас жеткізу, үйде тойларға (үйлену тойлары, мерейтойлар) қызмет көрсету, аспаздық және кондитерлік өнімдерді дайындауға тапсырыс қабылдау, такси шақыру, үстелдерді брондау және т. б.

Мейрамханадағы қызмет көрсету деңгейі оның материалдық-техникалық базасына және сәтті басқаруға ғана емес, сонымен қатар кішіпейілдік пен қонақжайлылық атмосферасын құруға тиіс адамдардың кәсіби шеберлігіне, ең алдымен метрдотельдер мен даяшыларға байланысты.

Ұсынылып отырған оқу құралында қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында қызмет көрсету процесін ұйымдастырудың теориялық және практикалық негіздері: қызмет көрсетудің нысандары мен әдістері, залдарды клиенттерді қарсы алуға дайындау, қызмет көрсетуші персоналдың келушілермен өзара қарым-қатынас қағидаттары, шетелдік туристердің тамақтануын ұйымдастыру ерекшеліктері баяндалады.

1 ҚОҒАМДЫҚ ТАМАҚТАНДЫРУ КӘСІПОРЫНДАРЫНЫҢ СИПАТТАМАСЫ

1.1 Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының функциялары және жіктелуі

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорны – бұл оған кіретін шеберханалар мен өндірістік бөлімшелердің, тұтынушыларға қызмет көрсетуге арналған үй-жайлардың және әртүрлі қосалқы қызметтердің жиынтығы.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары аспаздық өнімдерді, ұннан жасалған кондитерлік және тоқаш өнімдерін өндіруге, оларды сатуға және оларды тұтынуды ұйымдастыруға арналған. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары орындайтын соңғы екі функция «қызмет көрсетуді ұйымдастыру» ұғымымен біріктірілген.

Тұтынушыларға қызмет көрсету процесі — бұл тамақ өнімдерін сату және бос уақытты ұйымдастыру кезінде тұтынушыларымен тікелей байланыста болатын тамақтандыру кәсіпорындарының қызметкерлері жүргізетін операциялар жиынтығы.

Қызмет көрсету процесі тұтыну орындарында (мейрамхана, кафе, асхана және т.б.) аспаздық өнімдерді сақтау, бөлу, жинақтау және тұтынушыға сату сияқты операцияларды қамтиды.

Тұтынушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру кезінде мынадай *міндеттер* қойылады:

- халықтың жұмыс, оқу, тұрғылықты және демалыс орны бойынша қоғамдық тамақтану қызметтеріне қажеттіліктерін қанағаттандыру;
- кәсіпорын үшін неғұрлым үнемді және халыққа ыңғайлы қызмет көрсету нысандары мен әдістерін пайдалану;
- жоғары сапалы аспаздық өнім шығару, сондай-ақ тамақтану орындарында қызмет көрсету мәдениеті мен сервисінің жоғары деңгейіне қол жеткізу, аспазшылар мен кондитерлердің жұмысында озық технологиялар мен жаңа техниканы қолдану.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорны ұйымдық-құрылымдық бірлік ретінде өндірістік-сауда қызметін жүзеге асырады: өз өндірісінің өнімдері мен сатып алынатын тауарларды өндіреді немесе дайындайды, сатады және тұтынуды ұйымдастырады.

Қоғамдық тамақтану инфрақұрылымын қалыптастырудың негізі нарықтық экономиканың ерекшеліктеріне сәйкес келетін кәсіпорынның түрлері мен сыныптарының алуан түрлілігіне қол жеткізу болып табылады. Ең алдымен жұмысшыларды, қызметкерлерді, студенттерді, мектеп оқушыларын тамақпен қамтамасыз ететін жалпыға қолжетімді желіні дамыту туралы болып отыр. Кешенді сауда және қонақ үй қызметі аймақтарында, магистральдар бойында, жанармай құю станцияларында, әуежайларда, вокзалдарда қоғамдық тамақтандыру жаппай дамуды қажет етеді.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының кең желісін қалыптастыру, бір жағынан, олардың түрлерін (мейрамхана, бар, кафе, асхана) барған сайын

бірегейлендіру жолымен жүруі керек, ал екінші жағынан, бұл құрылымдарды жайлылық, қызмет көрсету сапасы және ұсынылатын қызметтер жиынтығы тұрғысынан саралау жолымен жүруі керек.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарына тән өндіріс, өнімді сату және оларды тұтынуды ұйымдастыру функцияларының үйлесуі барлық байланыстардың үйлесімді жұмысын талап етеді: өндіріс, көмекші қызметтер (қойма, ыдыс, көлік шаруашылығы), сауда залы, тарату бөлмесі. Сонымен қатар, әрбір кәсіпорын және тұтастай алғанда бүкіл сала халықтың әртүрлі топтарының аспаздық өнімдерге деген қажеттіліктерін барынша толық қанағаттандыру міндетін шешеді. Кәсіпорынның түріне байланысты тұтынушыларға әртүрлі тағамдар, сусындар, кондитерлік өнімдер ұсынылуы мүмкін.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары жұмысының күрделілігі апта күндері мен бір күндік сауда сағаттары бойынша тұтынушылар ағынының біркелкі болмауына байланысты. Сауда алаңында тұтынушылардың ең көп саны болған кезде, кәсіпорын қызметкерлерінің міндеті сұранысқа сәйкес үздіксіз қызмет көрсетуді қамтамасыз ету болып табылады.

Бұл міндетті іске асыруға қызметтердің тұтас кешенін ұсыну арқылы **қызметті ұтымды ұйымдастыру** ықпал етеді:

материалдық — тағамдар мен сусындарды, кондитерлік өнімдерді сауда залында сату, сондай-ақ оларды қонақ үй нөмірлеріне, арнайы тапсырыс бойынша табиғат аясына жеткізу және т. б.;

сауда — тұтынушыларға бағдарлы жарнама ұсыну (сауда залына кіру алдында ас мәзірін, түрлі жарық таблоларын ілу, өнімдерді тарату бөлмесінде және буфеттерде орналастыру), сондай-ақ алдын ала тапсырыстарды қабылдау, тұтынушылардың белгілі бір тағамдар мен сусындардың дәмдік ерекшеліктері туралы ауызша ақпараты;

мәдени-көпшілік, тұтынушылардың эстетикалық сұраныстарын қанағаттандырумен байланысты (музыкалық бағдарламалар, концерттер және т.б.).

Тамақтандыру кәсіпорындарының жіктелуі келесі **белгілерге** негізделген:

- өндірістік-сауда функциялары, қызмет көрсетілетін контингенттің түрі;
- сатылатын өнім түрлері;
- халыққа арналған қызметтердің түрлері мен сапасы, қызметтердің көлемі мен сипаты;
- кәсіпорынның сыныптылығы;
- жыл бойы жұмыс істеу мерзімділігі;
- кәсіпорынның ұтқырлық дәрежесі.

Өндірістік және сауда белгілері бойынша, яғни аспаздық өнімдерді өндіру және сату бойынша функциялардың орындалуын ескере отырып, тамақтандыру кәсіпорындары алдын-ала дайындау, өндіріске дейінгі және толық өндірістік циклі бар кәсіпорындарға бөлінеді.

Алдын ала дайындау кәсіпорындары тұтынушыларға тікелей қызмет көрсететін кәсіпорындар жеткізетін дайын тағамдарды, әртүрлі деңгейдегі

жартылай фабрикаттарды, аспаздық және кондитерлік өнімдерді шығарады. Шикізатты қайта өңдеу және дайын және жартылай дайын өнімді шығару индустриялық әдістермен жүзеге асырылады. Алдын ала дайындау кәсіпорындарының бұл тобына фабрикалар, жартылай фабрикаттар шығаратын зауыттар, мамандандырылған алдын ала дайындау, аспаздық және кондитерлік цехтар кіреді.

Өндіріске дейінгі кәсіпорындардың өзіндік аспаздық өндірісі жоқ, яғни олар тек тамақ дайындау кәсіпорындары мен тамақ өнеркәсібі кәсіпорындары жеткізетін жартылай фабрикаттарда жұмыс істейді. Дайын өнім тікелей сауда залдарында, буфеттерде және т.б. сатылады. Мұндай кәсіпорындарға асханалар, вагон-мейрамханалар, кафелер, дайын тағамдарды үйге жеткізетін кәсіпорындар, дәмханалар, ыстық тағамдар сататын буфеттер, коктейль-залдар, аспаздық және жартылай фабрикаттар дүкендері кіреді.

Толық өндірістік циклі бар кәсіпорындар — шикізатты өндейтін, жартылай фабрикаттар мен дайын өнімдерді өз технологиялық жабдықтарында шығаратын және сауда залдарында, буфеттерде, аспаздық дүкендерде тұтынушыларға қызмет көрсету функцияларын жүзеге асыратын ірі тамақтандыру кәсіпорындары. Мұндай кәсіпорындарға мейрамханалар, кафелер, асханалар, дәмханалар және шикізат пен жартылай фабрикаттарда жұмыс істейтін басқа да кәсіпорындар кіреді. Олар аяқталған өндірістік және сауда циклімен сипатталады.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнының түрі қызмет көрсету ерекшеліктеріне, сатылатын аспаздық өнімдердің ассортиментіне және тұтынушыларға ұсынылатын қызметтер көлеміне байланысты анықталады.

Барлық кәсіпорындар тән белгілері бойынша белгілі бір түрлерге бөлінеді. Түрге бөлу қажеттілігі мынадай факторлармен анықталады:

- әр түрлі тамақтану түрлеріне сұраныстың әр түрлі сипаты (тұрақты және маусымдық);

- жұмыс істеу орны – стационарлық және жылжымалы (мейрамханалар, автоасханалар, автокафе вагондары және т. б.);

- жұмыс және оқу орны бойынша немесе демалыс уақытында халыққа қызмет көрсету ерекшелігі, сондай-ақ қызмет көрсетілетін контингенттің ерекшелігі (санаторийлер мен демалыс үйлеріндегі асханалар, студенттік асханалар және т. б.);

- сатылатын өнімнің ассортименті, оның әртүрлілігі мен күрделілігі;

- техникалық жарақтандырумен (материалдық базамен, инженерлік-техникалық жарақтандырумен және жабдықпен, үй-жайлардың құрамымен, сәулет-жоспарлау шешімімен және т. б.);

- қызмет көрсету әдісімен;

- қызметкерлердің біліктілігімен;

- қызмет көрсету сапасы (жайылық, қарым-қатынас этикасы, эстетика және т. б.);

- тұтынушыларға ұсынылатын қызметтер көлемі.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының мынадай негізгі түрлері анықталынған: мейрамхана, бар, кафе, асхана, дәмхана және т. б.

1.2 Мейрамханалардың сипаттамасы

Мейрамхана – тапсырыс берілген және фирмалық тағамдарды, сондай-ақ арақ-шарап, темекі және кондитерлік өнімдерді қоса алғанда, күрделі тағамдардың кең ассортименті бар, демалысты ұйымдастырумен бірге жоғары деңгейлі қызмет көрсететін қоғамдық тамақтандыру кәсіпорны. Мейрамханалар жиындарға, конференцияларға, ресми кездесулерге, отбасылық мерекелерге, банкеттерге, тақырыптық кештерге және т. б. қатысушыларға қызмет көрсете алады.

Мейрамханада келушілерге даяшылар мен басқа санаттағы қызметкерлер қызмет етеді (метрдотельдер, сомелье, швейцарлар, гардеробшы). Тұтынушыларға қызмет көрсету процесі демалыс пен ойын-сауықты ұйымдастырумен (музыка, би және т.б.) үйлеседі. Мейрамханада асүй (мамандандырылған цех түріндегі өндірістік үй-жайлар – суық, ыстық, балық, ет, кондитерлік), келушілерге арналған сауда залы, қосалқы үй-жайлар (қойма, ыдыс-аяқты сақтауға арналған және т.б.) бар.

Мейрамхана дербес ұйымдық-өндірістік бірлік ретінде немесе басқа мекеменің (қонақ үй, гипермаркет, кинотеатр, саябақ және т.б.) құрамдас бөлігі ретінде жұмыс істей алады. Мейрамхана клиенттерінің гастрономиялық қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін тамақ өндіреді және ұсынады.

Мейрамханалар орналасқан жеріне, қызмет көрсету деңгейіне, жайлылығына, тағамдар, сусындар ассортиментіне және басқа факторларға байланысты *үш класқа* бөлінеді.

Тамақтандыру кәсіпорындарының класы – бұл көрсетілетін қызметтердің сапасымен, қызмет көрсету деңгейімен және жағдайымен сипатталатын белгілі бір типтегі кәсіпорындардың ерекшеліктерінің жиынтығы. Тамақтану кәсіпорындарының кластары *люкс, жоғарғы және бірінші* – мейрамханалар мен барларға беріледі. Кафелер, асханалар мен дәмханалар класқа бөлінбейді.

Люкс класы интерьерлердің талғампаздығы, жайлылықтың жоғары деңгейі, қызметтердің кең таңдауы, жеке және фирмалық тағамдар мен өнімдердің, сусындардың, коктейльдердің (барлар үшін) өзіндік ассортименті сияқты талаптарға жауап беретін мейрамханалар мен барларға беріледі.

Люкс класты қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарына басқа кластағы кәсіпорындардан құрылымның көлемдік-жоспарлау шешімінің ерекше сипатымен және келушілерге арналған бөлмелермен, атап айтқанда, жайлылықтың максималды деңгейімен ерекшеленетін мейрамханалар мен барлар кіреді. Бұл дәстүрлі архитектурасы бар мейрамханалар мен барларға да, тақырыптық мейрамханалар мен барларға да қатысты. Заманауи инженерлік жабдықтар, арнайы тапсырыс бойынша жасалған жиһаз, ыдыс-аяқ, жарықтандыру арматурасы сәулет-көркемдік безендіруді толықтырады және ерекше атмосфераны қалыптастырады.

Жоғарғы класс келушілерге қызметтердің кең таңдауын, жоғары жайлылық жағдайларын, бірегей, таңдаулы тапсырыстық және фирмалық тағамдар мен бұйымдардың әр түрлі ассортиментін, күрделі дайындалған сусындар жиынтығын (мейрамханалар үшін), сондай-ақ қарапайым дайындалған сусындар мен коктейльдерді (барлар үшін) ұсынатын, өзіндік интерьерлері бар мейрамханалар мен барларға беріледі.

Бірінші класс келушілерге қолайлы жағдайларда демалуды және қызметтердің кең таңдауын, фирмалық тағамдар мен өнімдердің алуан түрін, күрделі дайындалған сусындар жиынтығын (мейрамханалар үшін), сондай-ақ қарапайым дайындалған сусындар мен коктейльдерді ұсынатын мейрамханалар мен барларға беріледі.

Кластан басқа мейрамханалар мен барлар басқа да белгілері бойынша жіктеледі: өндірістік және сауда функциялары, ұтқырлық дәрежесі, қызмет көрсетілетін контингенттің түрі, сатылатын өнімдердің ассортименті, мамандандырылуы және т. б.:

- *қалалық мейрамханалар* – қалаларда орналасқан, әртүрлі тағамдар жиынтығын ұсынады немесе түскі және кешкі ас беруге мамандандырылған;

- *өзіне-өзі қызмет көрсету мейрамханалары* – официанттардың үстелге келушілерге қызмет көрсетуіне байланысты салыстырмалы түрде төмен бағаларға ие; қызмет көрсету үстөлшеде (стойка) өтеді және негізінен іскери істерге асығатын іскер адамдарға арналған; бұл мейрамханала өзінше жоспарланған және жиһазы, интерьері бар;

- *вокзалдық мейрамханалар* - теміржол, автобус вокзалдарында және әуежайларда орналасқан; әртүрлі мәзір, жылдам қызмет көрсету жүйесі, тәулік бойы жұмыс режимі бар;

- *вагон-мейрамханалар* – алыс жолға жүретін пойыздарда болады және олардың жұмыс уақыты шектеулі;

- *кемелердегі мейрамханалар* – жолаушылар саяхаттайтын класқа байланысты әр түрлі кластарға ие; белгілі бір сағаттарда жұмыс істейді, соның ішінде өзіне-өзі қызмет көрсету әдісі бойынша;

- *тамақтану үшін көліктен шыққысы келмейтін автотуристерге арналған мейрамханалар*, негізінен АҚШ-та таралған және тас жолдың немесе үлкен автотұрақтардың жанында орналасқан; қызмет көрсету формасы тікелей көлікте роликті коньки тебетін даяшылармен қамтамасыз етілген; осы типтегі кейбір мекемелерде тамақ беру үшін конвейерлер қолданылады;

- *ұшақтардағы мейрамханалар* - бұл мейрамханалар емес, ұшу кезінде жолаушыларға тамақ пен сусын беру; тағамдардың әртүрлілігі саяхатшылардың бизнес-класс пен бірінші класқа жататындығына байланысты;

- *вегетариандық мейрамханалар* - олардың мәзірінде көкөністер басым, ет пен балық жоқ;

- *көшпелі мейрамханалар* - классикалық типтегі мейрамханаларға ұқсамайды және белгілі бір іс-шараларға қызмет етуге арналған: мейрамхана қабырғасынан тыс корпоративті түскі ас, дипломатиялық қабылдаулар, іскерлік

кездесулер, үйлену тойлары, мерейтойлық кештер және т.б. (бұл кәсіпорындар кейтеринг деп аталады).

Клиенттермен жұмыс жасау тұрғысынан барлық мейрамханаларды **үш санатқа** бөлуге болады:

- *азынға бағытталған мейрамханалар* – жанданған (оживленный) магистральдарда немесе аландарда орналасқан, бұл келушілердің үздіксіз ағынын қамтамасыз етеді;

- *қызмет көрсету стандарттарына бағытталған мейрамханалар* (желілік мейрамханалар) - әр келушіге жақсы таныс сипаттамалары бар стандартты тағамдар жиынтығы, бірыңғай формалы киінген даяшылар, бірдей табақтары (поднос) және басқа да атрибуттар бар;

- *тұрақты клиенттерге бағытталған мейрамханалар* – ерекше белгісі бұл мейрамханаға ғана тән клиенттердің аудиториясы; оларды ұстап тұру үшін ынталандырудың барлық түрлері қолданылады: жеңілдіктер, дегустация, жеңілдік карталары, бонустар мен сыйлықтар жүйесі (мысалы, әкімшілік тұрақты келушіні туған күнімен құттықтайды және оған сыйлық ретінде бір бөтелке шарап ұсынады). Әрине, мұндай мейрамханалар қызметкерлерінің жұмысындағы ең бастысы сыйлықтар емес, бизнеске шығармашылық көзқарас. Клиенттерді тартудың кез-келген стандартты емес түрлері әлдеқайда тиімді жұмыс істейді және клиенттерді шынымен тартады және қызықтырады.

Шағын мейрамхана бизнесі біздің елімізде фаст-фуд деп аталатын нарықта жұмыс істейді (ағылш. fastfood – жылдам тамақтану), яғни жылдам қызмет көрсету және сапалы тамақтану нарығы.

Фаст-фуд — бұл әдетте франчайзинг негізінде дамитын коммерциялық құрылым, яғни компанияға осы компанияның тауар белгісімен (брендiмен) аспаздық өнімдер мен қызметтердің белгілі бір түрін өндіруге және сатуға лицензия (франшиза) беру. Мұндай кәсіпорын сөрелер немесе авто тарату арқылы дереу сатуға арналған жартылай фабрикаттардан стандартты тағамдарды дайындауға мамандандырылған.

1.3 Бар, кафе, асхана және дәмхананың сипаттамасы

Бар – аралас сусындарды кең ассортиментте сатуға арналған бар үстөлшесі (барная стойка) бар мамандандырылған кәсіпорын. Барда сонымен қатар тағамдар, жеңіл тағамдар мен кондитерлік өнімдер сатылады. Барлардың ерекшелігі өнімді дайындау мен ұсынудың барлық дерлік процесі келушілердің көзінше жүзеге асырылады. Бардың мақсаты – келушілерге жайлы жағдайда демалуға, музыка тыңдауға, эстрадалық шоу әртістерінің өнерін және бейне бағдарламаны көруге мүмкіндік беру.

Ассортиментіне байланысты барлар *сыра, шарап, коктейль-холлдар* мен *коктейль-барлары* және т.б. болып бөлінеді. Коктейль-холл коктейль-барынан тек үлкен зал сыйымдылығымен, сондай-ақ әртүрлі жабдықтармен ерекшеленеді.

Сыра барлары сырамен бірге салқын және ыстық тағамдар, сырамен үйлесетін бутербродтар, ірімшіктер, тұздалған, ысталған және кептірілген балық,

қытырлақ картоп, қара бидай нанынан жасалған кептірілген нан, печенье, асшаяндар (креветки) және т.б. сатылады.

Шарап барлары көбінесе қонақ үйлерде, мейрамханаларда, кафелерде орналасқан. Осы типтегі барлардың мақсаты келушілерге жеңіл аперитивті (тамақтанар алдында қабылданатын тәбетті қоздыратын әлсіз алкогольдік сусын.) қабылдауға мүмкіндік беру болып табылады. Мұнда сіз канәпе (қуырылған нан) мен ашық бутербродтарды, сондай-ақ түрлі өнімдері бар тартинкалар (май жаққан бір үзім нан) мен қытырлақ нан сатып ала аласыз. Кейбір барларда уылдырық немесе ақсерке (семға) қосылған құймақ, кондитерлік өнімдер ұсынылады.

Шарап барлары әдетте тек шарап немесе алкогольсіз сусындарды ұсынады. Мұнда күшті сусындар мен коктейльдер ұсынылмайды. Мұндай бар әдетте бар-мейрамхана немесе снэк-бар болып табылады және ыстық және салқын тағамдардың кең таңдауына ие. Кейбір жағдайларда сусындарды сату бұл мейрамханаларға қарағанда қарапайым түрде болса да, негізгі бизнеске бағынатын міндет.

Коктейль барлары коктейльдер мен қоспаларды қоса алғанда, сусындардың кең таңдауын ұсынады. Бұл барлар әртүрлі сусындардың кең ассортиментіне ие және қызмет көрсетудің жоғары деңгейін ұсынады. Көптеген барларда клиенттерге үстөлшелерде қызмет көрсетіледі. Кейбір барларда сыра, басқаларында шай немесе кофе сияқты алкогольсіз сусындар сатады. Қызметкерлер бар менеджердің немесе аға барменнің басшылығымен жұмыс істейді. Бар үстөлшесі тұрақты.

Мейрамханадағы бар – бұл кез-келген жоғары деңгейлі мейрамханада бар коктейль бар. Бұл жерде коктейль-барға кірген келушілерге ғана емес, түскі немесе кешкі асқа келген мейрамхана клиенттеріне де қызмет көрсетіледі. Тұтынушыларға қызмет көрсету деңгейі мен үстеме бағаның мөлшері бойынша сыра және алкогольсіз барлар люкс немесе жоғары класқа жатады. Мейрамханалармен бірге жұмыс істейтін барлардың класы тамақтану кәсіпорнының класына және бар орналасқан үй-жайға сәйкес келуі керек.

Шағын мекемелерде бар клиенттерге тікелей қызмет көрсетумен қатар, мейрамхана даяшыларына арналған бар сияқты жұмыс істейді.

Орналасқан жеріне байланысты (мейрамханалар, кафелер, қонақ үйлер, сауда орталықтары ғимараттарында), сондай-ақ ойын-сауық шараларына қатысты барлар болуы мүмкін.

Мейрамханалық – мейрамханалардың сауда залдарында орналасқан.

Бар-аперитивтер – ірі мейрамханалардың аванзалдарында немесе арнайы залдарында орналастырылады және ресми қабылдаудан кейін қонақтарды қарсы алуға немесе мерекелік әңгімелерді жалғастыруға арналған, онда сіз аз ресми жағдайда бір кесе кофе ішіп, коктейльмен сөйлесуді жалғастыра аласыз.

Банкеттік – кейбір мейрамханалардың банкет залдарында бар.

Диско-барлар – күндіз кафе, кешке барлар сияқты жұмыс істейді.

Диско-барлар жеке тұрған ғимараттарда немесе қонақ үйлердің жартылай жертөле үй-жайларында орналастырылады. Бұл барларда оркестрдің, әншілердің, актерлердің орындауымен жастардың демалыс кештері өтеді.

Дискотека барларында сатылатын өнімдердің асортименті көбінесе бутербродтармен, сондай-ақ кондитерлік өнімдермен ұсынылған, бірақ ыстық тағамдар болуы мүмкін. Десертке әр түрлі толтырғыштары бар балмұздақ, жеңіл алкогольсіз сусындар ұсынылады.

Дискотека барларының залдарында көркем безендіру, түрлі-түсті паркеті бар би алаңы, тиісті жарықтандыру бар. Бұл барларда слайдтарды көрсетуге арналған үлкен экрандар, сондай-ақ қуатты музыкалық жабдықтар, жарық эффектілерін жасауға арналған құрылғылар, теледидарлар, бейнемагнитофондар орнатылған. Музыкалық бағдарламаны диск-джокейлер жүргізеді.

Гриль-барлар сауда орталықтарында, сондай-ақ қалалық кварталдарда немесе көпшілік демалатын аймақтарда, жанданған магистральдарда, мейрамханаларда дербес кәсіпорындар ретінде орналастырылады. Гриль барында келуші бірегей дайындалған тағамдарды ала алады. Мұнда сіз тез тамақтана аласыз, ол үшін өнімдердің асортиментіне тартинкалар, шұжықшалар кіреді. Бұл түрдегі барларда жиі кездесетін тағамдар – гриль балығы (немесе терең қуырылған), шанышқыдағы тауықтар, кәуаптар, бифштекстер. Гарнир ретінде фри картобы ұсынылады. Гриль барларында тағамдар келушілердің көз алдында тікелей дайындалады.

Бардың айналасындағы гриль барларында үстелдерді немесе жоғары отырғыштарды орнатуға болады, егер бармен келушілерге тікелей бардың артында қызмет етсе. Бірақ бұл жағдайда да, басқа жағдайда да ол аспазшы ретінде жұмыс істейді, өйткені ол жартылай фабрикаттардан тағам дайындауға мәжбүр болады.

Салат-барлар ашық тоңазытқыш витринасы бар арнайы сөремен жабдыкталады, онда салаттардың түрлі ингредиенттері салынған гастробдыстар бар: жасыл салат, қияр, шалғам (редис), зәйтүн, зәйтүн, қызанақ, жұмыртқа және т.б. Жеке ыдыста дәмдеуіштер бар: май, сірке суы, қыша, желкек, қаймақ, майонез, түйіршіктелген қант, тұз, бұрыш. Тұтынушы жеке салат ыдысына өзінің талғамына сәйкес тамақ пен дәмдеуіш салады. Бұл барлар буфет нұсқаларының бірі болып табылады.

Десертті барлардың жұмысы да осындай асортимент принципіне сәйкес ұйымдастырылған, онда мәзірге шырындардан басқа шай, кофе, какао, сүт, жеміс сусындары, жеміс салаттары, мусс, желе, балмұздақ, кілегей және басқа да десерттер кіреді.

Келушілерге қызмет көрсету ерекшелігіне қарай барлар экспресс-барлар, снэк-барлар, видеобарлар, варьете-барлар деп аталады.

Экспресс-барлар, яғни жедел қызмет көрсету барлары сауда орталықтарында, қонақ үйлерде, вокзалдарда ұйымдастырылады. Өнімдердің асортименті бардың мақсатына сәйкес келеді: бутербродтар, тарталеткалар, түрлі тартылған ет қосылған воловандар, түрлі кондитерлік өнімдер, сүт өнімдері.

Снэк-барлар (дәмханалар) келушілерге үлтөлшеде жылдам қызмет көрсетуге арналған. Мәзірде әдетте шектеулі тағамдар бар, көбінесе туралған және табиғи бифштекстар, лангеттер, құс тағамдары, алкогольсіз сусындар, шырындар, коктейльдер, кофе.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының негізгі түрлеріне кафелер, асханалар, асханалар кіреді.

Кафе – бұл мейрамханамен салыстырғанда шектеулі өнімдер ассортиментін ұсына отырып, тұтынушылардың тамақтануы мен демалысын ұйымдастыруға мамандандырылған кәсіпорын.

Кафелер шектеулі ассортиментте қарапайым дайындалған фирмалық және тапсырыс бойынша дайындалған тағамдарды, сондай-ақ әртүрлі ыстық (кофе, шай, какао) және суық (шырындар, су) сусындарды, сүт өнімдерін, ұннан жасалған кондитерлік өнімдерді, тәтті тағамдарды өндіруге және сатуға арналған. Қарапайым дайындалған екінші тағам ретінде қуырылған жұмыртқа, шұжықша (сосиска), қысқа шұжық (сарделька) құймақ және құймақша беріледі. Бірінші тағамдардан әдетте, сорпалар ұсынылады.

Сатылатын өнімдердің ассортиментіне байланысты балмұздақ кафесі, кондитерлік кафе (шайхана, кофехана) және сүт (сүзбе, жұмыртқа) кафелері бөлінеді.

Шайхана шай мен ұннан жасалған кондитерлік өнімдердің кең ассортиментін сатады. Шайхана мәзіріне ет, балық, жұмыртқадан жасалған екінші тағамдар кіреді.

Шай салоны – кондитерлік, тоқаш және ұннан жасалған аспаздық өнімдерді сатуға болатын шай сорттарының кең ассортименті бар кафенің бір түрі.

Шайхана және шай салондарында өзіне-өзі қызмет көрсету қолданылады және кейбір жағдайларда келушілерге даяшылар қызмет көрсетеді.

Кофехана – келушілерге кофе сусындарының кең ассортиментін ұсынатын мамандандырылған мекеме. Мәзірге бүкіл әлемге танымал сусындар кіреді (табиғи кофе, капучино кофесі, люц кофесі, коррето кофесі, варшава кофесі, түрік кофесі, эспрессо кофесі, латте кофесі, глясе кофесі және т.б.). Кофеханадағы тағамдар мейрамхана немесе кафемен бірдей болуы мүмкін, яғни, тіпті бүкіл түскі асты да қамтуы мүмкін. Мәзірдегі кофе сусындарына балама шай (қара, жасыл, шөп және т.б.) болуы мүмкін.

Асхана – әр түрлі (апта күндері) мәзірге сәйкес тамақ өндіретін және сататын қоғамдық тамақтану кәсіпорны.

Асханалар – қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының ең көп таралған түрі, олардың негізгі мақсаты халыққа негізінен өз өндірісінің өнімдерін дайындау және сату.

Асханалар келесідей ерекшеленеді:

- сатылатын өнімдердің ассортименті бойынша — жалпы типтегі және диеталық;

- қызмет көрсетілетін тұтынушылар контингенті бойынша — мектеп, студенттік және т. б.;

- орналасқан жері бойынша – өндірістік кәсіпорындарда, білім беру мекемелерінде, кеңсе фирмаларында және т. б.

Тарату асханалары саны жағынан аз жұмыс істейтін ұжымдарға қызмет көрсетуге арналған. Мұнда жинақталған түскі ас, таңғы ас және кешкі астан басқа, ашытылған сүт өнімдері, нан-тоқаш өнімдері, шырындар, кондитерлік өнімдер және т. б. сатылады.

Диеталық асханалар (бөлімшелер) емдік тамақтануға мұқтаж адамдарға диеталық тамақтанудың толық күндік рационын немесе оның бір бөлігін ұсынады. Қоғамдық диеталық асханаларда бес-алты негізгі диетаға, диеталық бөлімдерде кемінде үш диетаға арналған тағамдар дайындалады. Әр диета үшін салқын, бірінші, екінші және тәтті тағамдар дайындалады. Залда сүт өнімдерін, жемістерді, жидектерді, шырындарды, минералды суларды және байытылған сусындарды сатуға арналған буфеттер ұйымдастырылады.

Қоғамдық асхананың ассортиментіне ыстық және салқын тағамдар, ыстық және салқын сусындар, нан-тоқаш және сүт өнімдері кіреді. Асханалар, әдетте, өзіне-өзі қызмет көрсету қағидаты бойынша жұмыс істейді. Емдік-профилактикалық және мамандандырылған тамақтануды қамтамасыз ететін диеталық және вегетариандық асханаларда ерекшелік болуы мүмкін. Асханада үйге түскі ас жіберу, жартылай фабрикаттар мен аспаздық өнімдерді сату көзделеді.

Дәмхана – тұтынушыларға жылдам қызмет көрсетуге арналған, белгілі бір түрдегі шикізаттан күрделі емес дайындалатын тағамдардың шектеулі ассортименті бар қоғамдық тамақтандыру кәсіпорны.

Тағамдар ассортименті салқын және ыстық тағамдардан, жаппай сұранысқа ие және қарапайым тағамдардан (шұжықшалар, қысқа шұжықтар, тұшпара, варениктер, қуырылған жұмыртқа), сондай-ақ сусындардан (шай, кофе) тұрады. Сонымен қатар, ашытылған сүт және кондитерлік өнімдер, кәмпиттер, шоколад сатылуы керек.

Дәмханалар жалпы үлгідегі және мамандандырылған (шұжық, тұшпара, құймақ, бәліш, кәуап, шай, пиццерия, гамбургер және т.б.) сатылатын өнімдердің ассортименті бойынша ерекшеленеді. Аралас мамандандыру асханасында бірнеше дербес орналасқан буфет сөрелері ұйымдастырылған, олардың әрқайсысы шектеулі ассортименттегі сусындардың белгілі бір түрін сатады.

Бақылау сұрақтары:

1. Қоғамдық тамақтану кәсіпорындарының функциялары
2. Қоғамдық тамақтану кәсіпорындарының жіктелуі
3. Мейрамханалардың сипаттамасы
4. Люкс, жоғарғы және бірінші класты мейрамханалар
5. Мейрамханалардың түрлері
6. Бар және бардың түрлері
7. Кафенің сипаттамасы
8. Асхананың сипаттамасы
9. Дәмхананың сипаттамасы

2 САУДА ҮЙ-ЖАЙЛАРЫ

2.1 Сауда үй-жайларының түрлері, бағыттары және сипаттамалары

Құрылыс нормаларына, жобалау ережелеріне сәйкес қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарындағы тұтынушыларға арналған үй-жайларға вестибюль (гардеробты, дәретхананы қоса алғанда) және залдар жатады. Мейрамханаларда бұл топқа банкет залдары, коктейль залдары, аванзалдар кіреді. Гардероб пен дәретхана бөлмелері дәмханалардан басқа барлық қоғамдық тамақтану орындарында болуы керек. «Люкс» және жоғары деңгейлі мейрамханалар мен «люкс» барларында темекі шегетін бөлмелер бөлінеді. Мейрамханаларда тарату бөлмесі (раздаточная), буфеттер, қызмет көрсету бөлмесі және ыдыс-аяқтарды жуу бөлмесі қосалқы сауда бөлмелері болып табылады.

Сауда орындарының ауданы кәсіпорынның түріне және орындар санына байланысты. Олар алаң нормасын бір орынға отырғызу орындарының санына көбейту арқылы шаршы метрмен есептеледі.

Бір орынға арналған алаң нормалары, м²:

- көпшілікке қолжетімді асханаларда – 1,8;
- кафелерде, дәмханаларда, сыра барларында – 1,6;
- мейрамханаларда (эстрада мен би алаңы бар зал) – 2,0;
- эстрада мен би алаңдары жоқ мейрамханаларда және барларда – 1,8.

Вестибюль – бұл, шын мәнінде, тұтынушылар кіретін және оларға қызмет көрсету басталатын бірінші бөлме. Мейрамхананың табалдырығын аттаған адам бірден вестибюль, гардероб, залдар және басқа бөлмелердің қалай орналасқанына назар аударады. Олардың сәулеті, түс үйлесімі, ақпарат элементтері оның эмоцияларына белсенді әсер етеді.

Вестибюльдің қалай жасалғанына, қызмет көрсетуші қызметкерлердің қаншалықты мейірімділігіне байланысты осы кәсіпорындағы қызмет көрсету деңгейі туралы алғашқы әсер қалыптасады. Вестибюльдің ауданы сауда алаңының ауданына қатаң пропорционалды болуы керек. Интерьер мейрамхананың негізгі бағытына сәйкес келуі керек. Вестибюльдің ауданы залдың төрттен бір бөлігіне тең болуы керек. Вестибюльде кәсіпорын ұсынатын қызметтер туралы ақпаратты, сондай-ақ қажетті белгілерді орналастыру ұсынылады. Вестибюльде сыртқы киімге арналған гардероб орналастырылады, айналармен, жұмсақ жиһаздармен (креслолар, жартылай орындықтар, орындықшалар), кофе үстелдерімен жабдықталады.

Гардероб, әдетте, кіреберісте вестибюльде орналасады. Ол жылжымалы кронштейндері бар секциялық металл екі жақты ілгіштермен жабдықталады. Ілгіштер арасындағы қашықтық кемінде 70 см, ал ілмектер саны залдағы орындар санынан 10% көп болуы керек. Аяқ киімді, қол жүгін (сөмкелерді, портфельдерді) сақтау үшін киім ілетін тіректің ішкі жағында ұяшықтар жабдықталады. Өзіне-өзі қызмет көрсететін

кәсіпорындарда гардероб болмаған жағдайда киім ілгіштер тікелей залдарға орнатылады.

Дәретхана бөлмелері. Келушілер үшін қолдарын жуу, шаштарын түзету және т.б. мүмкіндігі қамтамасыз етілуі керек. Әдетте, гардеробтың жанында дәретхана бөлмелері жабдықталады. Олардың санитарлық жағдайына жоғары талаптар қойылады: мінсіз тазалық, желдету, жарықтандыру. Дәретхана бөлмелерінде ыстық және салқын су, айна, иіс сабын, қағаз, қағаз сүлгілер, майлықтар болуы керек. Дәретхана бөлмелерінде, әсіресе жоғары деңгейлі кәсіпорындарда киім мен аяқ киім щеткалары болған жөн.

Аванзал – банкеттерге (салтанаттарға) қатысушы қонақтарды жинауға, күтуге және демалуға арналған үй-жай. Аванзалдың дизайны негізгі залдың сәндік шешімімен тығыз байланысты болуы керек. Мұнда тек қажетті жиһаз орналастырылады: бірнеше креслолар, дивандар, журнал үстелдері. Аванзал креслолары демалу үшін арнайы бейімделген болуы тиіс – шынтақшалары бар және негізгі залда пайдаланылатын креслоларға қарағанда орындықтың биіктігі әлдеқайда төмен. Дивандар жеке бөлімдерден-орындықтардан тұруы мүмкін.

Аванзал сәндік өсімдіктермен безендіріледі. Сондай-ақ, аванзалда орындықтар мен дивандармен бірге жайлылық тудыратын орындықшалар қоюға болады.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының залдары – тұтынушыларға қызмет көрсететін негізгі үй-жайлар. Зал ортасының барлық элементтерін тұтынушылардың қабылдауы мен бағалауы ыңғайлылық пен сұлулық тұрғысынан жүреді. Зал ортасының жалпы әсері мен бағасы «жайлы жағдайлар» ұғымында көрініс табады. Мейрамхана залдың сәулет және сәндік элементтерімен, жайлы және демалуға арналған жиһазымен тұтынушыға психологиялық әсер етуі керек. Залдың барлық ішкі безендірілуі келушінің мұнда қайта келуге деген ықыласын оятуы тиіс.

Эстетика тұрғысынан зал ең алдымен ыңғайлы және тартымды болуы керек. Психологтар залдың жайлылығы – жарықтандыру, акустика, желдету, үстелді жабдықтау, үстелдердегі тірі гүлдер, музыка - тұтынушының жақсы көңіл-күйін тудырып, тәбетін арттыратынын дәлелдеді.

«Жайлы жағдай» жасауға жоспарлау шешімімен, көркемдік мәнерлілігімен және ішкі кеңістікті ұйымдастырумен (жарықтандыру, қабырғалардың, төбенің, еденнің түсі мен безендірілуі, сәндік құралдар - кескіндеме, керамика, нақыштау, түрлі-түсті шыны және т.б.) қол жеткізіледі.

2.2 Сауда залдарының, өндірістік және қосалқы үй-жайлардың өзара байланысы

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары *үй-жайларының құрамы* және оларға қойылатын талаптар тиісті құрылыс нормалары және ережелермен (СНиП- строительные нормы и правила) анықталады. Үй-жайлардың бес негізгі тобы бар:

- *қойма тобы* – шикізат пен өнімдерді салқындатылатын камераларда және тиісті сақтау режимдері бар салқындатылмайтын қоймаларда қысқа мерзімге сақтауға арналған;

- *өндірістік топ* – өнімдерді, шикізатты (жартылай фабрикаттарды) өңдеуге және дайын өнімді шығаруға арналған. Өндірістік топтың құрамына негізгі (дайындау және дайындауға дейінгі) цехтар, мамандандырылған (кондитерлік, аспаздық және т. б.) және қосалқы (жуу, нан кесу) цехтар кіреді;

- *сауда тобы* – дайын өнімді сатуға және оны тұтынуды ұйымдастыруға арналған (тарату бөлмелері мен буфеттері бар сауда залдары, аспаздық дүкендер, гардеробы мен санитарлық тораптары бар вестибюль және т. б.);

- *әкімшілік-тұрмыстық топ* – кәсіпорын қызметкерлерінің қалыпты еңбек және демалыс жағдайларын жасауға арналған (директордың кабинеті, бухгалтерия, душ және жуынатын бөлмелері бар қызметкерлердің гардеробы және т. б.);

- *техникалық үй-жайлар тобы* – өндірістің қажетті жағдайларын қамтамасыз етуге арналған (тоңазытқыш камераларының машина бөлімшесі, жылу пункті, электр қалқаны, желдеткіш камералары).

Үй-жайлардың барлық топтары бір-бірімен байланысты.

Үй-жайларды орналастыруға келесі талаптар әзірленген:

- үй-жайлардың барлық топтары технологиялық процесс барысында орналасуы тиіс: алдымен қойма, өндірістік, содан кейін сауда, олармен әкімшілік-тұрмыстық және техникалық үй-жайлар ыңғайлы өзара байланысты болуы тиіс;

- үй-жайлардың негізгі топтарының өзара орналасуы келушілер мен қызмет көрсету персоналының ағындарын кесіп өтпестен олардың арасындағы қысқа байланысты, сондай-ақ таза және пайдаланылған ыдыстарды, жартылай фабрикаттарды, шикізат пен қалдықтарды қамтамасыз етуі керек;

- өндіріс технологиясының өзгеруіне байланысты үй-жайларды қайта жоспарлау мүмкіндігін қарастыра отырып, ғимараттың ықшам құрылымына ұмтылу керек;

- үй-жайлардың барлық топтарының орналасуы құрылыс нормалары мен ережелерін, санитарлық және өртке қарсы ережелер талаптарын қанағаттандыруы тиіс;

- барлық өндірістік және қойма үй-жайлары өтуге болмайтын, өндірістік және тұрмыстық үй-жайларға – шаруашылық ауласы жағынан, ал сауда үй-жайларына – көшеден кіруі тиіс; олар тұрғын үй-жайларға кіретін есіктерден оқшаулануы тиіс;

- сауда үй-жайларын құрастыру келушілердің қозғалысы бойынша жүргізіледі; олардың қозғалысын қысқарту және өрт болған жағдайда адамдарды эвакуациялауды қамтамасыз ету мүмкіндігі көзделеді.

2.3 Сауда залдарының заманауи интерьері және оған қойылатын талаптар

Мейрамханалар мен барлар қызмет көрсету деңгейі мен қызмет көрсету ауқымы бойынша үш класқа бөлінеді, зал интерьеріне қойылатын талаптар класқа байланысты:

- «люкс» – интерьердің талғампаздығы, жайлылықтың жоғары деңгейі, қызметтердің кең таңдауы;

- «*жозарғы класс*» – интерьердің бірегейлігі, ерекше сәндік элементтерді (шамдар, драперлер және т. б.) пайдалану, жайлылық;

- «*бірінші класс*» – интерьер үйлесімділігі, жайлылық.

Кафенің интерьерінде стиль бірлігін құрайтын сәндік элементтер қолданылады.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнының интерьері – бұл жеке элементтердің өзара сәйкестігі сәулетшінің бір ниетімен байланысты ансамбль. Интерьердегі стильдің біртұтастығына көлемдік-кеңістіктік шешім, түс композициясы, жарықтандыру әдістері мен сәндік элементтердің қатынасы арқылы қол жеткізіледі. Кәсіпорындағы технологиялық, коммерциялық және тоңазытқыш жабдықтардың дизайны, жиһаз, ыдыс-аяқ стилі интерьерлердің шешімімен тығыз байланысты болуы керек.

Мейрамханамен барлардың қазіргі заманғы интерьерін шешудегі маңызды әдістердің бірі – сауда алаңының кеңістігін жеке аймақтарға, секторларға бөлу. Ол үшін жылжымалы қабырғалар, аласа арақабырғалар (перегородка), гүл өсіретін алаңдар қолданылады.

Мейрамхананың үй-жайларын безендіру кезінде оның атауы, ұлттық тағамдары, қызмет көрсету ерекшеліктері және басқа да факторлар ескеріледі. Интерьерді безендіруге белгілі бір талаптар қойылады. Бөлмелерді безендіру кезінде қолданылатын материалдар берік, жұмсақ, сәндік, отқа төзімді, шаңнан және дезинфекциядан оңай тазалануы керек, жақсы оқшаулау және акустикалық қасиеттерге ие болуы керек.

Залдарды безендіруде синтетикалық әрлеу материалдары, ағаштың бағалы түрлері, металл кеңінен қолданылады. Залдардың құрастырылымда залдағы шуды азайтуға көмектесетін сәндік аспалы төбелер мен дыбыс сіңіретін материалдардан жасалған қабырғалар қолданылады. Қоғамдық тамақтану кәсіпорындарында еденді жабу үшін полимерлі материалдар, паркет, синтетикалық негіздегі кілем материалдары қолданылады.

Кәсіпорындардың интерьеріндегі функционалды элемент – бұл жиһаз, сонымен қатар жылыту, желдету, өндірістік кіреберістерді жабатын әртүрлі торлар, экрандар және т.б. Мейрамхана залының интерьерінде (бар, кафе) би алаңы, эстрада маңызды. Мейрамханада эстрада мен би алаңына арналған норма бір орынға 0,15 м² құрайды. Эстраданың түкпірлігі - 3-тен 8 м-ге дейін.

Залдың интерьеріндегі жарық. Жарық үлкен психологиялық әсерге ие. Ол залды кеңірек, жайлы етіп жасай алады және залдағы шулы жандандыруға ықпал ете алады немесе тыныш әңгімеге бейімделе алады. Жарықтандыру жалпы, жергілікті, аралас болуы мүмкін. *Жалпы жарықтандыру* кезінде шамдар төбенің астына қойылады, ал олар бүкіл залды біркелкі жарықтандырады. Жоғары төбелері бар залдарда әдемі люстралар әдетте іліп қойылады, ал төмен төбелерде талғампаз плафондар қолданылады.

Жергілікті жарықтандыруға жеке үстелдерді, залдың бөліктерін, сондай-ақ безендіру элементтері мен жабдықтарды жарықтандыру жүйесі кіреді. Үстелдерді және бар үстөлшелерін жеке жарықтандыру үшін үстел шамдары мен қабырға шамдарын (бра) қолданылады. Жеке жарықтандыру сахнаны немесе би аймағын жарқын жарықпен бөлуге мүмкіндік береді. Қабырғалардың, еденнің, әшекейлердің беттерінің фрагменттерін жарықтандыруды қамтамасыз етуге болады.

Аралас жарықтандыру екі жарықтандыру жүйесін бір уақытта қолдануды қамтиды. Кәсіпорындардың залдарында табиғи жарық болуы керек. Жарықтандыру коэффициенті кемінде 1:6 болуы тиіс.

Интерьердегі түс. Залдар интерьерінің композициясына түс те қатысады. Тұтынушылардың эмоционалды көңіл-күйі негізінен залдың сәтті таңдалған түс үйлесіміне байланысты. Залдың түс гаммасын таңдауға жарық торабының бағыты әсер етеді. Солтүстік және шығыс бағытта бөлмелер қараңғы, бұл жағдайда жылы гамма қажет. Оңтүстік-батыс бағытта суық гамманың түстерін қолданған жөн. Залдың түс үйлесімі әртүрлі болуы мүмкін. Психологтар көптеген ашық түстерді қолдану келушілердің мазасыздығын тудыруы мүмкін және тек бір түстің болуы зеріктіреді деп ескертеді.

Сонымен қатар, түс ортасы жасанды жарықтандыру кезінде қалай қабылданатынын ескеру қажет.

Залдың температуралық режимі. Кәсіпорын залының сәулеттік-жоспарлау шешімінің міндеттерінің бірі ондағы ең қолайлы температураны (16-18°C) және ауаның салыстырмалы ылғалдылығын (60-65%) қамтамасыз ету болып табылады. Арнайы құрылғылар өндірістік цехтардан, әсіресе ыстық цехтан ауа ағынын болдырмайды. Жазғы уақытта терезелердің сыртқы жағынан көтергіш күнқағарлар ілінеді немесе терезелерде жалюздер пайдаланылады.

Залды желдету. Залдағы жайлылық көбінесе дұрыс ұйымдастырылған желдетуге байланысты. Ол ауаны артық жылу мен ылғалдан тазартады.

«Люкс» және жоғарғы класты мейрамханалар мен барларда оңтайлы температура мен ылғалдылықты автоматты түрде ұстап тұратын ауаны баптау жүйесі қолданылады, басқа кәсіпорындарда температура режимі ауа кіретін және шығатын желдетумен қамтамасыз етіледі.

Қазіргі заманғы мейрамханалар жеке бөлмелерде немесе вестибюлде коктейль барларының болуымен сипатталады. Дұрыс жоспарлау кезінде барлар сауда үй-жайларының жалпы тобына сәйкес келеді және сонымен бірге құрылымы, жабдықталуы және рәсімделуі бойынша жеке болады.

Залдың сауда тобының өндірістік және басқа үй-жайларымен ыңғайлы байланысы міндетті шарт болып табылады, бұл қызмет көрсетуді жеделдетуге және оның мәдениетін арттыруға айтарлықтай ықпал етеді.

Бақылау сұрақтары:

1. Сауда үй-жайларының түрлері, бағыттары және сипаттамалары
2. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары үй-жайларының құрамы
3. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары үй-жайларын орналастыру талаптары
4. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнының интерьері
5. Сауда залдарының интерьеріндегі жарық пен түс
6. Сауда залдарының температуралық режимі және желдету талаптары

3 ҚОСАЛҚЫ ҮЙ-ЖАЙЛАР ЖӘНЕ ЗАЛДАРДЫ ЖАБДЫҚТАУ

3.1 Ресторандағы буфеттің, нан турауға арналған және сервис бөлмелердің сипаттамасы

Мейрамханаларда буфеттер және нанды сақтау мен кесуге арналған бөлмелер болады. Көбінесе *негізгі буфеттің* рөлін сауда залындағы бар үстөлшесі атқарады, олар сауда алаңының интерьеріне сәйкес келуі керек. Негізгі буфеттен сусындар (алкогольсіз және алкогольді), жемістер, кондитерлік және темекі өнімдері беріледі. Ол екі үй-жайда орналастырылады: біреуінде сөре және витрина, екіншісінде тауарлар қоры сақталады. Тауарлар мен сусындарды сақтау үшін тоңазытқыш шкафтар, стеллаждар, тауар қойғыштар болуы тиіс. Буфетте таразы, өлшеуіш ыдыс орнатылады. Салқын және ыстық сумен қамтамасыз етілген раковинаның болуы міндетті.

Ірі мейрамханалар кофе буфеттері жабдықталады. Онда сусындар (кофе, шай, какао, шоколад) дайындалады. Мұнда экспресс-кофеқайнатқыш, электр плитасы, электр қайнатқыш және сүтті, кремді, салқындатылған кофені, торттар мен тәтті нандарды (пирожное) салқындатуға арналған тоңазытқыш шкаф, сондай-ақ балмұздақты сақтауға арналған төмен температуралы сөре орнатылады.

Нанды кесуге арналған үй-жай нан-тоқаш өнімдерін сақтауға және беруге арналған. Нанды сақтау үшін сөрелері бар, есіктері мен бүйір қабырғаларында тесіктері бар шкафтар орнатылады. Нан нан кескішпен немесе нан кесуге арналған арнайы пышақпен кесіледі. Жұмыс орны үстелмен, тақтайлармен, таразылармен, қысқыштармен, үгінділерді кетіруге арналған қалақпен және щеткамен жабдықталады.

Сервис бөлмелерде фарфордан, шыныдан, металдан жасалған асхана ыдыстар сақталады және олар даяшыларға беріледі. Сервистік бөлме, әдетте, ыдыс-аяқты жууға арналған бөлмеге жақын орналасады. Ас жаулықтарын сақтайтын бөлме үлестіру бөлмесінен едәуір алыста орналасса, онда

даяшыларға беруге арналған таза ас жаулықтар мен майлықтардың аз мөлшерін сақтауға рұқсат етіледі.

Сервиз бөлмесі шыны есіктері бар шкафтармен, аспалы сөрелермен, стеллаждармен, ыдыс беруге арналған сөремен жабдықталады.

Ыдысты түрлері бойынша (фарфордан, шыныдан, хрустальдан, металдан) бөлек орналастырады; құралдар - пышақтарға, шанышқыларға, қасықтарға арналған бөлімшелері бар жәшіктерде орналастырылады. Ыдыс-аяқ оны алуға ыңғайлы болатындай етіп орналастырылады.

Жабдықтау нормаларымен кәсіпорындарда бір орынға үш, үш жарым, кейде төрт ыдыс-аяқ пен құралдар жиынтығының болуы қарастырылған. Екі жиынтық залда және таратуда, үшіншісі - жуу бөлмесінде.

Ыдыс-аяқ пен құралдардың мұндай саны сағатына екі және үш рет отыру кезінде тұтынушыларға қалыпты қызмет көрсетуді қамтамасыз етеді. Кешке мейрамханаларда, үстелдегі орын бір рет қолданылған кезде, ыдыс-аяқ пен құралдарға деген қажеттілік бір орынға бір жарым жиынтыққа дейін азаяды. Ыдыс-аяққа деген қажеттілік іс жүзінде кәсіпорынға келушілер санына байланысты.

Ыдыс-аяқ пен басқа жабдықтарды беру тәртібі кәсіпорынның сипатына байланысты. Кәсіпорындардың (оның ішінде мейрамханалардың) залдарына арналған асхана ыдыстары мен құралдары қоймадан олардың сақталуына жауапты адамға беріледі. Даяшылар қызмет көрсететін кәсіпорындарда айналыстағы ыдыс-аяқ пен құралдардың сақталуына жауапкершілік сервиз бөлмесінің қызметкеріне, бас даяшыға немесе зал әкімшісіне, даяшылар бригадиріне, ал өзіне-өзі қызмет көрсететін кәсіпорындарда кәсіпорын директорының бұйрығымен осыған уәкілеттік берілген адамға жүктелуі мүмкін. Олармен материалды жауапкершілік туралы шарттар жасалады.

Қызметкерлер келіскен жағдайда залдағы айналымдағы ыдыс-аяқ пен құралдар үшін даяшылардың бригадалық жауапкершілігі белгіленуі мүмкін. Бригадалық жауапкершілік келісімшартпен де ресімделеді.

Көп жағдайда ыдыс-аяқ пен құралдарды даяшылар бригадиріне немесе басқа жауапты тұлғаға беру қолданылады, ол өз кезегінде ыдыс-аяқ пен құралдарды даяшыларға береді және күннің соңында тапсырады. Асхана ыдыстарын есепке алу журналда жүргізіледі.

Кейбір мейрамханаларда қажетті ассортиментте фарфор және металл ыдыстар сөреге қойылады, даяшылар оларды қолхатсыз еркін пайдалана алады. Қолхатпен тек хрусталь ыдыс-аяқ пен ас құралдары беріледі. Ыдыс-аяқ тарату желісінде болған кезде басқа нұсқа болуы мүмкін.

Қажет болған жағдайда ыдыс-аяқ пен құралдарды тапсыру кезінде оларды сынуға, бүлдіруге, жоғалтуға акт жасалады.

Актіде жарамсыз болып қалған асхана ыдыстары мен құралдараның атауы көрсетіледі, жоғалған заттар жеке көрсетіледі. Сондай-ақ олардың кінәсінен ыдыс-аяқ пен аспаптардың сынуы, бүлінуі немесе жоғалуы орын алған қызметкерлердің тегі көрсетіледі.

3.2 Асхана ыдыстарын жуу бөлмесінің жұмысын ұйымдастыру

Келушілерге қызмет көрсету мәдениеті көбінесе асханалық ыдыс-аяқты жуу бөлмесі жұмысының дұрыс ұйымдастырылуына байланысты. Жуу бөлмесінің зал және тарату бөлмесімен ыңғайлы байланысы пайдаланылған ыдыстарды жинауды және оны жуу бөлмесіне жеткізуді жеңілдетеді. Жуу бөлмесіндегі барлық жабдықтар ыдыстарды өңдеу барысында орналастырылады: тамақ қалдықтарынан тазарту, сұрыптау, жуу, шаю, кептіру.

Жуу орындары ыдыс жуғыш машиналармен, жуу ванналарымен, өндірістік үстелдермен, кептіру шкафтарымен, таза ыдысқа арналған стеллаждармен және шкафтармен, қалдықтарды жинауға арналған қақпақтары бар бактармен жарақталады. Ыдыс-аяқтың сақталуын қамтамасыз ету және шуды азайту үшін ыдыс жинайтын орындардағы үстелдер мен сөрелер линолеуммен немесе басқа материалмен қапталған. Пайдаланылған ыдыс кіретін терезенің (немесе саңылаудың) жанында шұңқыр тәрізді ойығы бар үстел қойылады, оның астына тамақ қалдықтарын жинауға арналған резервуар орнатылады. Содан кейін ыдыс-аяқ түрлері (тәрелкелер, шыны ыдыстар, құралдар және т.б.) бойынша сұрыптау үшін өндірістік үстелге келеді, содан соң жуу ванналары немесе ыдыс жуғыш машиналар, таза ыдыс-аяқ алуға арналған үстел және оны сақтауға арналған шкафтар орналастырылады.

Жуу бөлмелерінде әртүрлі өнімділіктегі ыдыс жуғыш машиналар қолданылады: МПУ-700 (мерзімді), МПУ-28000 (конвейер) және т. б.

Ыдыс жуғыш машиналар ыдыс-аяқтарды, құралдарда жуады, зарарсыздандырады. Арнайы жуу машиналарында ыдыстарды механикалық жуу оларды пайдалану жөніндегі қоса берілген нұсқаулықтарға сәйкес жүргізіледі. Машиналарда жуу алдында тәрелкелерді тамақ қалдықтарынан босатады және ванналарда шаяды.

Ыдыс-аяқтарды қолмен жуу үшін үш секциялы ваннаны орнатылады. Жуу келесі тәртіппен жүзеге асырылады:

- тамақ қалдықтарын механикалық жою;
- ваннаның бірінші секциясында жуғыш заттарды қосып суда жуу;
- ваннаның бірінші секциясына қарағанда 2 есе аз мөлшерде жуғыш заттарды қосып, екінші секцияда температурасы 40°C төмен емес суда жуу;
- ыдысты тұтқалары бар металл торда ваннаның үшінші секциясында температурасы 65°C-тан төмен емес ыстық ағынды сумен, душ саптамасы (насадка) бар икемді шланг көмегімен шаю;
- ыдысты торлы сөрелерде, стеллаждарда кептіру.

Асхана құралдаран қолмен жуу кезінде жуу құралдарын қолдана отырып жуады, одан кейін ағынды суда шаяды және тұмша (духовой), наубайханалық немесе құрғақ ыстық ауалы (сухожаровой) шкафтарында 10 минут бойы қыздырады.

Шай ыдыстары мен әйнектер екі бөліктен тұратын ванналарда жуылады. Ассортименті шектеулі ұйымдарда санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды болған кезде ыдыстар мен құралдарды екі секциялы ваннада жууға рұқсат беріледі.

Әсіресе, мельхиор ыдыстарын мұқият жуу керек. Оны жуу кезінде заттар бір-біріне тиіп кетпеуін қамтамасыз ету қажет.

Мельхиор ыдыстарын сабынмен жұмсақ жөкемен (мочалка) жуу ұсынылады, дақтарды (қараюды) ас содасының ерітіндісіне малынған жұмсақ шүберекпен сүртеді. Осыдан кейін ыдыс ыстық сумен жуылады және сүлгімен сүртіледі.

Сыра барларында күрішкелер, стақандар, бокалдар жуу және дезинфекциялау құралдарын қолдана отырып, 45-50°C төмен емес ыстық сумен жуылады. Шаю үшін шприц тәрізді қондырғылармен қосымша жабдықталады.

Жұмыс күнінің соңында барлық асхана ыдыстары мен құралдарын оларды қолдану жөніндегі нұсқаулықтарға сәйкес құралдармен дезинфекциялау жүргізіледі.

Таза асхана ыдыстарын жабық шкафтарда немесе торларда сақтайды. Таза ас құралдарын арнайы жәшік-кассеталарда, саптарын жоғары қаратып сақтайды. Кассеталар күн сайын санитарлық өңдеуден өтеді.

Ыдыс жууға арналған щеткаларды жұмыс аяқталғаннан кейін тазартады, жуу құралдарын қосып, 45°C төмен емес температурада ыстық суға салып қояды, дезинфекциялайды (немесе қайнатады), ағынды сумен жуады, содан кейін кептіреді және арнайы бөлінген жерде сақтайды.

Келушілерге арналған подностар әр қолданғаннан кейін таза майлықтармен сүртіледі. Жұмыс аяқталғаннан кейін подностарды жуу және дезинфекциялау құралдары қосылған ыстық сумен жуады, жылы ағынды сумен шаяды және кептіреді. Таза подностарды арнайы бөлінген орындарда, пайдаланылған подностардан бөлек сақтайды.

3.3 Залдарды жабдықтау және жиһаздарға қойылатын заманауи талаптар

Мейрамханалардағы, барлардағы, кафелердегі, асханалардағы залдардың негізгі жабдықтары – *жиһаз*. Ол ыңғайлы, жайлы және сыртқы түрі, стилі, формасы, орналасуы залдың сәулеттік дизайнымен үйлесімді болуы керек. Жиһаз берік болуы керек, себебі ол қарқынды пайдалануға ұшырайды. Жиһаздың ыңғайлылығы оның антропометриялық талаптарға сәйкестігіне байланысты: орындықтың биіктігі, шынтақшалардың биіктігі, орындықтың тереңдігі мен ені, орындықтың арқалығының көлбеулену бұрышы (угол наклона), үстелдердің биіктігі. Келуші ыңғайсыздық сезінбеуі үшін үстелдің үстіңгі үстелі мен орындық арасындағы қашықтық 29-31 см болуы керек.

Мейрамханаға арналған үстелдер басқа кәсіпорындарда қолданылатын үстелдерден ерекшеленеді. Мейрамхана үстелінің қақпағының үлкен өлшемдері үстелдерге ыдыстарды толық орналастырумен, ыдыс-аяқтың кең және алуан

түрімен анықталады. Тәжірибе көрсеткендей, мейрамхана үстелінің ең қолайлы ені – 800-900 мм. Мейрамханаларға арналған үстелдердің пішіні төртбұрышты, тікбұрышты және дөңгелек болуы мүмкін.

1-кесте. Мейрамхана үстелдері мен орындықтарының (креслоларының) өлшемдері, мм

Ені	Ұзындығы			Биіктігі	Орындықтың (креслоның) максималды ені	
	Екі орынды	Төрт орынды				Алты орынды
		төртбұрышты	тікбұрышты			
800	625	800	1250	1875	740-750	1500
850	650	850	1300	1950	740-750	1550
900	700	900	1400	2100	740-750	1600
Дөңгелек	700-800	900-1100	900-1100	1300	740-750	-

Мейрамханаларды жиһазбен жабдықтау нормалары 75, 100, 150, 200 орындық залдарға арналған жиһаздың белгілі бір санын көздейді.

2-кесте. Мейрамханаларды жиһазбен жабдықтау нормалары, дана

Жиһаздың атауы	Белгілі бір орындар саны бар кәсіпорындар үшін жарақтандыру нормасы			
	75	100	150	200
Алты орынды жылжымалы мейрамханалық үстелі	5	8	12	16
Төрт орынды жылжымалы емес мейрамханалық үстел	10	12	19	25
Екі орынды үстел	8	10	15	20
Жартылай жұмсақ орындық	88	116	178	236
Даяшыларға арналған үстел	5	6	8	10
Даяшыларға арналған сервант	6	8	12	16
Бар үстөлшесі	-	-	1	1
Барға арналған отырғыш	-	-	10	15
Журнал үстелі	-	-	2	2
Кресло	-	-	6	6

Ескертпелер:

1. «Люкс» және жоғары деңгейлі мейрамханаларда орындықтардың орнына жұмсақ креслоларды бірдей мөлшерде қолдануға болады.

2. Бірінші дәрежелі мейрамханаларда ағаш үстелдер мен орындықтарды полиэфирмен қапталған төрт орынды жиһаз жиынтығымен ауыстыруға болады.

Температура мен ылғалға төзімді полиэфир жабыны кеңінен қолданылады. Көбінесе үстелдің қаңқасы беріктік үшін металдан жасалады.

Ыдыс-аяқтың орнықты орналасуын қамтамасыз ету, шуды азайту, ыдыс-аяқтың жақсы сақталуы үшін үстелдің үстіне дастарханның астына бауы немесе

резеңкесі бар матадан жасалған тыс кигізеді. Мұндай тыстар ауыстыру және жуу үшін ыңғайлы.

Қосалқы (қызметтік) үстелдер. Мейрамхана залында даяшылар осы үстелдерге подностарды, қолданылған ыдыс-аяқтарды қояды; осы үстелдерде даяшылар келушілердің назарында тағамдарды қояды.

Банкет үстелі әдеттегіден жоғары (760-780 мм), ені 1200-1500 мм. Фуршет үстелінің оңтайлы ені – 1100-1250 мм, биіктігі – 1000-1050 мм, бұл күрделі қызмет көрсетуге мүмкіндік береді.

Арнайы үстелдер болмаған кезде банкет және фуршет үстелдері тікбұрышты немесе төртбұрышты үстелдерден құрыстырады. Бұл мақсаттар үшін ең ыңғайлысы арнайы жиналмалы немесе жиналмалы үстелдер.

Асханаларға, кафелерге, дәмханаларға арналған үстелдер қабатты пластикпен қапталады, үстелшелердің өлшемдері 650 x 650 және 600 x 600 мм.

Доңғалақтары бар жылжымалы қызмет көрсету үстелдері ыдыс-аяқтарды асхана үстелдеріне тасымалдауға арналған. Пайдаланылған ыдыстарды жинау үшін арбалар да қолданылады.

Орындықтар немесе креслолар адамның антропометриялық келбеттеріне сәйкес келуі тиіс, яғни орындықтың дұрыс таңдалған биіктігі, ені және тереңдігі болуы тиіс. Мейрамхана креслоларының жайлылығы орындықтың ені мен ұзындығымен, сондай-ақ шынтақшалардың болуымен қамтамасыз етіледі. Орындықтар мен креслолар ағаш немесе металл негізде болуы мүмкін. Жабын ретінде синтетикалық материалдар қолданылады.

Барлар үшін айналмалы отырғышы, аяқ тіректері, кейде арқалығы және шынтақшалары бар **табуреткалар** қолданылады.

Серванттар жұмыс барысында даяшыларға қажетті ыдыс-аяқтық азғантай қорын, құралдарды және ас жаулықтарын сақтауға арналған. Серванттың жоғарғы бөлігі көмекші үстел ретінде қолданылады. Оның тартпалары мен бөліктері бар. Серванттың ең көп таралған өлшемдері: биіктігі – 900 мм, ұзындығы – 1000 мм, ені – 450 мм. Олар әдетте тұтынушыларға қызмет көрсету кезінде ең ыңғайлы пайдалануды ескере отырып, қабырғалардың жанына қойылады.

Сусындарды салқындату, салқын тағамдар қорын сақтау үшін залдарда екі-төрт даяшыға бір шкаф мөлшерінде **тоңазытқыш шкафта** орнатылады. Тәрелкелерді жылыту үшін залда немесе тарату бөлмесінде орнатылатын жылжымалы электр кассеталары немесе қысқа толқынды пештер қолданылады.

Барлар – бұл қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының дербес түрі. Барды жарықтандыру тым ашық болмайды. Бұған шамдарды қабырғалар мен төбелерге бағыттау арқылы қол жеткізіледі. Бардың негізгі элементі - **үстөлше**. Бар үстөлшесінің биіктігі – 1,2 м. Оны жарқын, түрлі - түсті етіп жасайды, себебі бұл бардың жарнамасы. Бардың үстөлшесі екі бөліктен тұрады: жоғарғы тар жағы отырған қонақтарға сусындар беру үшін қызмет етеді және төменгі кең жағы сусындарды дайындауға қызмет етеді. Төменгі үстөлше – барменнің жұмыс орны. Мұнда кассалық машина, электромиксер, автоматты кофеқайнатқыш, электростостер және т. б. Орналастырылады. Сондай-ақ

үстөлше тоңазытқыш құрылғыларымен жабдықталады: тағамдық мұзды дайындауға арналған мұз генераторы, қосалқы үй-жайда тоңазытқыш шкаф орнатылады. Төмен температуралы сөре балмұздақ, мұздатылған жемістер мен жидектерді сақтауға арналған. Үстөлшенің сыртқы жағында орындықтың биіктігі 105 см болатын табуреткалар болады, барлардың жабдықтарына қойылатын талаптар класқа байланысты мейрамханалардағы сияқты.

3.4 Бақылау-касса аппараттары

Мейрамхананың, кафенің, бардың, бистроның, асхананың табысты жұмысының қажетті шарты пайдалану процесінде тұрақты болып қалатын және тозған бөлшектерді ауыстыруды қоспағанда, өзгермейтін сапалы бақылау-есепке алу жабдығын пайдалану болып табылады. Біріктірілген жүйелер, қымбаттығына қарамастан, шағын және аймақтық мейрамханалар үшін қол жетімді: мейрамхана инвесторлары ақшалары қалай жұмсалатынын және пайдасы қандай екенін білгісі келеді. Заманауи жүйелер иесіне ұялы телефоннан компьютерге қоңырау шалып, бухгалтерияны айналып өтіп, кірісті білуге немесе мекеменің жұмыс күнінің нәтижелерін үй компьютерінен көруге мүмкіндік береді.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарындағы *кассалық аппараттар* фискалдық функцияларды орындайды – тұтынушылармен есеп айырысудың негізгі құралы, ал салық органдары үшін – кәсіпорынның салықты дұрыс төлеуінің көрсеткіші.

Функционалдық мүмкіндіктері бойынша күрделілігіне қарай кассалық аппараттар үш топқа бөлінеді:

- кассалық тіркегіштер (немесе пассивті кассалық аппараттар);
- интерфейсі бар кассалық аппараттар;
- POS-терминалдар.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында *пассивті кассалық аппараттар* жиі қолданылады, бұл тек сатылымның құнын есепке алуға және чектерді өткізіп беруге мүмкіндік береді. Қажет болса, олар сатуды жеке топтар бойынша жіктей алады.

Бұл топтың кассалық аппараттарын пайдалану оңай және шағын кәсіпорындарда қолдануға өте ыңғайлы.

Пассивті аппараттардың арасында бірнеше модельдер бар: Samsung-4516 және -250 кассалық аппараттары;

Sharp ER-A250RF – олардың мүмкіндіктері Samsung-қа қарағанда біршама аз; сонымен бірге олар 10 бөлімшеге қызмет көрсетуге және 200 атауды бағдарламалауға мүмкіндік береді (Samsung фирмасының кассалық аппараттарында бағдарламаланатын атаулардың саны 300-ге жетуі мүмкін).

Пассивті аппараттарға электр желісіне қосылмай жұмыс істейтін портативті автономды кассалар да кіреді. Бұл олардың артықшылығы.

Сауда қызметін автоматтандыру қажет болған кезде компьютерлік-кассалық желіге (ККЖ) біріктірілген компьютерлер мен кассалық аппараттар пайдаланылады. Ірі мейрамхананың басшысына шешім қабылдау үшін: өндірістік цехтардағы, сауда залындағы, қоймадағы істің жай-күйі туралы жедел

ақпарат; өнімдер мен сусындардың қозғалысы туралы деректер; өз өндірісінің өнімдері мен сатып алынған өнімдерді сату көрсеткіштері, жартылай фабрикаттардың түсуі туралы деректер, жеткізушілермен есеп айырысу қажет.

Бұл мәселені шешуге компьютермен жүйелі интерфейссті жұптастыруды қамтамасыз ететін *интерфейс төлемімен жабдықталған* «Элвес 01-03ф» кассалық аппараты негізінде компьютерлік кешен жауап береді.

Интерфейссті төлемнің екі порт бар (сыртқы құрылғыларды қосу үшін) және компьютермен бір уақытта кассалық аппаратқа электронды таразыларды қосуға мүмкіндік береді, сонымен қатар ең көп таралған несие карталарына қызмет ете алады.

Нәтижесінде компьютерлік кешендер құрылуы мүмкін. Компьютерге тоғыз кассалық аппаратты қосуға болады, олардың жұмысына стандартты операциялық жүйелер қолдау көрсетеді.

Осы деңгейдегі кассалық машиналар екі түрлі режимде жұмыс істейді: on-line және off-line. On-line режимі ақпаратқа жылдам қол жеткізуді көздейді, тағамға тапсырыс берген сайын касса компьютерге жүгінеді. Бұл режим үлкен филиалдар желісі немесе тамақтану нүктелері бар өте үлкен мейрамханалар үшін қолайлы. Компьютерлік желі істен шыққан кезде off-line режимінде кассалық аппарат жинақтау режимінде жұмысын жалғастырады. Кейінірек барлық ақпарат қатты дискіге жазылады.

Зияткерлік кассалық аппараттар (POS-терминалдар) компьютерлік-кассалық жүйеде жұмыс істейтін және оның жұмысын басқаратын көпфункционалды компьютерлендірілген бақылау-кассалық аппараттар болып табылады.

Заманауи мейрамханалар мен жылдам қызмет көрсету кәсіпорындарының ажырамас бөлігі POS-терминалдар базасындағы автоматтандырылған басқару жүйелері болып табылады. Мейрамхананы есепке алу мен басқарудың «ақылды» жүйесі сату көлемін ғана емес, сонымен қатар ең танымал тағамдар мен сусындарды, қоймадағы қалдықты, әртүрлі бөлімшелер бойынша есептерді және қызметкерлердің жұмысын бақылауға мүмкіндік береді.

POS-терминалды пайдалану көптеген сауда залдары, филиалдары бар, келушілердің қарқынды ағыны бар және қолма-қол ақшасыз төлемдермен белсенді жұмыс істейтін мейрамханаларда ғана ақталады. Олардың көмегімен күніне немесе айына кірістерді талдауға, клиенттердің ең көп келетін сағаттарын, жыл бойына мейрамханаға бару шыңдарын (пик) анықтауға болады. Шикізаттың немесе жартылай фабрикаттың әрбір түрі барлық сатыларда ескеріледі: жеткізушіден келіп түсу; қоймада сақтау; ас үй өнімдерін өндіру саласына ауысу.

POS-терминал осы кластағы жүйелерге қойылатын барлық талаптарға жауап береді:

- мейрамхананың маркетингтік саясатының кез-келген күрделілігін автоматты түрде қолдау (мысалы, әр түрлі үстеме жүйелер);
- деректерді өңдеудің жоғары жылдамдығы;
- кейінгі есепке алу және талдау үшін деректерді жинау мүмкіндігі;
- жеткізушілермен жылдам деректер алмасу және т. б.

Қазақстан нарығында кассалық машиналарды шығаратын келесі компаниялар бар: IBM, Omron, Siemens, Nixdorf.

Басқа топта жетекші орынды POS-терминалдарды шығаратын IPC және ABS компаниялары алады.

Бақылау-есепке алу жабдығының эволюциясы мекемені басқарудың жақсы жүйесі кезінде қол жеткізуге болатын материалдық залал деңгейін төмендетуді қамтамасыз ететін бақылау-есепке алу техникасын енгізуге бағытталған.

Жақын арада тамақтану орындарында несие карталарын сымсыз авторизациялау терминалдары пайда болады, өйткені несие және басқа да карталар барған сайын дамып келеді. Даяшысыз мейрамхана, қолма-қол ақшасыз мейрамхана және Интернет-мейрамхана сияқты жобаларды жүзеге асыру алыс емес. Даяшысыз мейрамхана деп VIP-залдарды айтуға болады, мұнда клиенттер жүйе арқылы дербес құпия келіссөздерді үзбей тапсырыс жасай және ала алады.

Қолма-қол ақшасыз мейрамхана курорттық мекемелер мен қонақ үйлер арасында танымал болады. Бұл жүйе қонақтың барлық тапсырыстары карташотқа енгізіледі, ал кеткен кезде (немесе кіргеннен кейін — жұмсалмаған соманы қайтарумен) бірден төленеді деп болжануда. Интернет-мейрамхана интернет-дүкенге ұқсас жұмыс істейді, Интернет арқылы барға тапсырыс беріп, орын брондауға болады.

Мейрамханаларда бақылау-касса машиналарын орналастыру үшін тарату бөлмесінің алдында, буфеттің жанында немесе тарату бөлмесінің жанында үйжай бөлінеді.

Мейрамханаларда, әдетте, бір ауысымда жұмыс істейтін бірнеше даяшылар бірден қолдана алатын көп есептегішті кассалық машиналар қолданылады.

Бұл машиналарда алынбалы кілттер бар және төрт даяшының тәуелсіз жұмысын қамтамасыз етеді. Машиналар соманы төрт ақша есептегішінде және жеке қорытынды есептегіште тіркейді, тапсырыс сомасын есептейді, чек таспасын басып шығарады және оны кесіп тастайды, бақылау таспасын басып шығарады.

Әрбір даяшы кассалық машинада жұмыс жасамас бұрын, сауда және тамақтандыру кәсіпорындарында кассалық машиналарды пайдаланудың типтік ережелерін білуі керек. Ол сондай-ақ техминимумды тапсыруы тиіс.

Кассир-операционист кітабы жинақтаушы және бақылау есептеуіштерінің көрсеткіштерін есепке алудың бақылау-тіркеу журналы болып табылады. Ол нөмірленген, тігілген, мейрамхана директоры мен бас бухгалтердің мөрімен және қолымен бекітілген болуы керек.

Жұмысты бастамас бұрын әкімшілік өкілі даяшының қатысуымен «П» индексі бар кілтті қолдана отырып, жиынтық және бақылау есептегіштерінің көрсеткіштерін алады. Күннің басында алынған деректер алдыңғы күннің соңындағы көрсеткіштермен салыстырылады, кассир-оператор кітабына енгізіледі және қолдармен расталады. Осыдан кейін олар бақылау таспасының басына қол қояды, күнін, уақыты, машинаның нөмірін, даяшының тегін және жиынтық есептегіштердің көрсеткіштерін көрсетеді.

Жұмыс күнінің соңында даяшы ақшалай түсімді дайындайды және оны аға кассирге тапсырады. Осыдан кейін әкімшілік өкілі даяшының қатысуымен жинақтау және бақылау есептегіштерінің көрсеткіштерін қайтадан алып, оларды кассир-оператор кітабына енгізеді. Содан кейін ол бақылау таспасын алып және даяшымен бірге оған күнін, машина нөмірін, даяшының тегін және күннің соңында есептегіштердің көрсеткіштерін көрсетіп, қол қояды.

Жұмыс аяқталғаннан кейін кілттер әкімшілік өкіліне тапсырылады.

Бақылау сұрақтары:

1. Ресторандағы буфеттің және нан турауға арналған үй-жайдың сипаттамасы
2. Сервиз бөлмелердің сипаттамасы
3. Асхана ыдыстарын жуу бөлмесінің жұмысын ұйымдастыру
4. Жиһаздарға қойылатын заманауи талаптар
5. Мейрамханаға арналған үстелдер
6. Орындықтар, креслолар, серванттар және тоңазытқыш шкафтар
7. Бар үстөлшесі
8. Бақылау-касса аппараттары

4 ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ПРОЦЕСІНІҢ ЖАЛПЫ СИПАТТАМАСЫ

4.1 Қоғамдық тамақтану қызметтері және оларға қойылатын талаптар

Қоғамдық тамақтандыру қызметі – тұтынушылардың тамақтану және бос уақытын өткізу қажеттіліктерін қанағаттандыру бойынша кәсіпорындар мен азаматтар-кәсіпкерлер қызметінің нәтижесі. *Қызмет көрсету процесі* – аспаздық өнімдерді сату және бос уақытты ұйымдастыру кезінде қызмет тұтынушысымен тікелей байланыста орындаушы орындайтын операциялар жиынтығы. *Қызметтердің сапасы* тұтынушылардың белгіленген немесе болжамды қажеттіліктерін қанағаттандыруы тиіс.

Қоғамдық тамақтандыру қызметтері қауіпсіздік пен экологиялық талаптарына, нысаналы мақсатына жауап беруі және тұтынушыларға қолданыстағы нормативтік құжаттардың талаптарына жауап беретін жағдайларда ұсынылуы тиіс. Тұтынушыларға қызмет көрсету процесінде қызметтер кешені кәсіпорынның түріне және оның класына сәйкес келуі керек. Қызмет көрсету кезінде эргономика талабы, яғни қызмет көрсету жағдайларының тұтынушылардың гигиеналық, антропометриялық, физиологиялық қажеттіліктеріне сәйкестігі ескерілуі тиіс. Эргономика талаптарын сақтау қызмет көрсетудің жайлылығын қамтамасыз етеді.

Ұсынылатын қызмет эстетика талаптарына сәйкес келуі керек. Эстетика кәсіпорын үй-жайларының сәулеттік-жоспарлау шешімінің үйлесімділігімен, сондай-ақ қызмет көрсету жағдайымен, оның ішінде

қызмет көрсету қызметкерлерінің сыртқы келбетімен, үстелді әзірлеумен, аспаздық өнімдерді безендірумен және ұсынумен сипатталады. Тұтынушы көрсетілетін қызмет туралы толық, дұрыс және уақтылы ақпарат алуы керек.

Қоғамдық тамақтанудың **негізгі қызметі** - бұл аспаздық өнімдерді өндіру және кәсіпорынның түрі мен класына сәйкес оны сату және тұтыну үшін жағдай жасау қызметі. Олар келесідей бөлінеді:

- мейрамхананың тамақтану қызметі;
- бардың тамақтану қызметі;
- кафені тамақтандыру қызметі;
- асхананы тамақтандыру қызметі;
- тамақтану қызметі.

Мысалы, *мейрамхананың тамақтану қызметі* әр түрлі шикізаттан, сатып алынатын тауарлар мен арақ-шарап өнімдерінен жасалған күрделі дайындалған тағамдар мен бұйымдардың кең ассортиментін дайындау, сату және тұтынуды ұйымдастыру бойынша қызметтер, ал *дәмхананың тамақтану қызметі* тұтынушыларға жылдам қызмет көрсету үшін қарапайым дайындалған тағамдардың шектеулі ассортиментін дайындау, сату және тұтыну қызметін білдіреді.

Өнімді тұтынуды және қызмет көрсетуді ұйымдастыру жөніндегі қызметтер мыналарды қамтиды:

- салтанаттарды, салттық іс-шараларды ұйымдастыру және қызмет көрсету;
- конференциялар мен мәжілістерге қатысушылардың тамақтануын және оларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру,
- мәдени-бұқаралық іс-шаралар және т. б.;
- үйде қызмет көрсету бойынша даяшы мен барменнің қызметі;
- кеңселерде және үйде аспаздық өнімдер мен кондитерлік бұйымдарды жеткізу және тұтынушыларға қызмет көрсету;
- жолаушылар көлігінің жүру жолында тұтынушыларға қызмет көрсету;
- қонақ үй нөмірлерінде қызмет көрсету;
- тиімді кешенді тамақтануды ұйымдастыру және т. б.

Мейрамханаларда, барларда бос уақытты ұйымдастыруға көп көңіл бөлінеді.

Бос уақытты ұйымдастыру қызметтері мыналарды қамтиды:

- музыкалық қызмет көрсетуді ұйымдастыру;
- концерттерді, варьете (жеңіл жанрдағы эстрада театры) бағдарламаларын өткізуді ұйымдастыру;
- газеттер, журналдар, үстел ойындары, ойын автоматтары, бильярд және т. б. ұсыну.

Қызмет көрсету мәдениеті - тамақтану қызметкерлерінің қызметін бағалаудағы негізгі критерийлердің бірі. Қызмет көрсету мәдениетін анықтайтын негізгі факторларға мыналар жатады:

- заманауи материалдық-техникалық базаның болуы;
- көрсетілетін қызметтердің түрлері мен сипаты;
- шығарылатын өнімнің ассортименті мен сапасы;
- қызмет көрсетудің прогрессивті түрлерін енгізу;
- жарнамалық-ақпараттық жұмыс деңгейі;
- қоғамдық тамақтандыру қызметкерлерінің кәсіби шеберлігі.

Қызмет көрсету мәдениеті жоғары деңгейде кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігін арттырады, бұл нарықтық қатынастарда өте маңызды.

4.2 Қызмет көрсету түрлері мен әдістерінің сипаттамасы

Тұтынушыларға қызмет көрсету әдістері - бұл тұтынушыларға қоғамдық тамақтану өнімдерін сатудың тәсілі. Қызмет көрсетудің екі әдісі бар: даяшы, бармен және буфетшінің қызмет көрсетуі және өзіне-өзі қызмет көрсету.

Тұтынушыларға қызмет көрсету нысаны: тұтынушыларға қызмет көрсету әдістерінің бір түрі немесе жиынтығы болып табылатын ұйымдастырушылық әдіс.

Қызмет көрсету формаларының мысалдары: аспаздық өнімдерді сауда автоматтары, өзін-өзі есептеу үстелдері арқылы, «швед үстелі» түрі бойынша сату, жинақталған түскі астарды сату және т. б.

Кәсіпорындардағы қызмет көрсету түрлері, әдістері мен формалары тамақтану орнына, оны алу және тұтынушыларға жеткізу әдісіне, қызметкерлердің қызмет көрсетуге қатысу дәрежесіне және т.б. байланысты. Қызмет көрсетудің ең ұтымды түрлерін таңдау тұтынушылардың сұранысын толық қанағаттандыруға ықпал етеді.

Қоғамдық тамақтанудағы қызмет көрсетудің негізгі түрлері:

- өнімдерді ашық үлгідегі кәсіпорындар залдарында (мейрамханалар, барлар, асханалар, кафелер, дәмханалар), сондай-ақ өнеркәсіптік кәсіпорындар, оқу орындары жанындағы асханаларда сату;
- жол жүру барысында жолаушыларға қызмет көрсету;
- аспаздық өнімдерді аспаздық дүкендер (бөлімдер) арқылы сату;
- даяшының (барменнің) үйде қызмет көрсетуін ұйымдастыру.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында қызмет етудің мынадай *әдістері* қолданылады:

- өзіне-өзі қызмет көрсету;
- даяшылардың, бармендердің қызмет көрсетуі;
- аралас әдіс.

Сатылатын тағамдардың салыстырмалы түрде аз ассортиментімен сипатталатын жаппай қызмет көрсету кезінде, қызмет көрсетуді тездету үшін *өзіне-өзі қызмет көрсету* қолданылады, оның барысында тұтынушылар тарататын жерден суық тағамдар мен сусындарды, ұннан жасалған кондитерлік өнімдерді өз бетінше алады. Ыстық тағамдарды таратқыштар (раздатчики) сату алдында бірден бөледі.

Даяшылардың қызметі мейрамханаларда, барларда, кейде кафелерде қолданылады, оларда жайлылық жасау үлкен рөл атқарады, бұл кәсіпорындар тек тамақтану қызметін орындауға ғана емес, сонымен қатар тұтынушылардың демалысын ұйымдастыруға да арналған.

Аралас әдісте кезінде қызмет көрсетудің көрсетілген екі әдісінің үйлесімі көзделеді. Мысалы, кәсіпорын күндіз өзіне - өзі қызмет көрсету (көпшілікке қолжетімді асхана, кафе) әдісі бойынша, ал кешкі уақытта даяшылардың қызмет көрсетуі бойынша жұмыс істейді. Мұндай кәсіпорындарда тұтынушылардың демалысын ұйымдастыру үшін жағдайлар жасалуы керек.

Қызметкерлердің қызметке қатысуына байланысты **толық** және **ішінара** (ішінара) өзіне-өзі қызмет көрсетумен ерекшеленеді.

Өзіне-өзі толық қызмет көрсету кезінде тұтынушы тамақ алуға, оларды асхана үстеліне жеткізуге және ыдыс-аяқты жинауға байланысты барлық операцияларды орындайды.

Ішінара өзін-өзі қызмет көрсету кезінде бұл операциялардың көп бөлігін қызметті тездету үшін кәсіпорын қызметкерлері орындайды. Ішінара өзіне-өзі қызмет көрсетудің мысалы өндірістік кәсіпорындар мен оқу орындарындағы асханаларда үстелдерді алдын-ала жабу, онда бірыңғай түскі үзіліс жасалып, тамақтану кешенді таңғы ас, түскі ас арқылы ұйымдастырылады. Сондай-ақ, тұтынушылар үстелге алдын-ала қойылған ыжыстардан бірінші тағамдарды тәрелкелерге құйып алып, қолданылған ыдыстарды алып кетеді.

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

Алдын ала есептесумен өзіне-өзі қызмет көрсету кезінде тұтынушылар мәзірмен танысып, кассадан чектер сатып алады және осы чектер бойынша таңдалған тағамдарды тарататын жерден алады. Өзіне-өзі қызмет көрсетудің бұл түрі қызмет көрсету процесін баяулатады. Қызметтің осы түрін қолдану кезінде алдын ала сатып алынған талондар немесе абонементтер бойынша кешенді түскі астарды сату кезінде айтарлықтай жеделдетуге қол жеткізіледі.

Кейіннен есептесу арқылы өзіне-өзі қызмет көрсету – тарату желісінің соңында таңдалған тағамдар үшін есептесу. Қызмет көрсетудің бұл түрінің артықшылығы тұтынушылардың тағамдарды көрнекі түрде таңдау мүмкіндігі және тарататын қызметкерлерді чектерді талдаудан босату, бұл қызмет көрсету процесін тездетеді.

Тікелей есептесумен өзіне-өзі қызмет көрсету бір мезгілде тағамдарды таңдауды, оларды алуды және құнын төлеуді қамтамасыз етеді. Бұл жағдайда өнімді сатуды және тұтынушымен есеп айырысуды бір қызметкер жүргізеді. Қызмет көрсетудің бұл түрі буфеттерде, асханаларда және барлар бар үстелшесі арқылы қызмет көрсету кезінде қолданылады.

Тамақ ішкеннен кейін ақы төлей отырып, өзіне-өзі қызмет көрсету кезінде тұтынушы тағамдар мен сусындарды таңдап, тарату желісінің соңында кассирден чек алады, оны залдан шыққан кезде тамақ ішкеннен кейін төлейді. Қызмет көрсетудің мұндай нысанын қолдану есеп айырысу операцияларын жүргізуге бақылауды күшейтуге ықпал етеді. Бұл ретте залдың өткізу қабілеті алдын ала төлеммен өзіне-өзі қызмет көрсетумен салыстырғанда 1,5 есе артады.

Өзін-өзі есептеу жүйесі бойынша өзіне-өзі қызмет көрсету тұрақты тамақтану контингенті бар кәсіпорындарда қолданылады. Тұтынушылар тағамдарды өздері таңдайды және ақшаны жинақ сандықшаға (копилка) түсіріп есептеседі. Өнімнің әр түрінің жанында баға белгісі бар.

Бақылау сұрақтары:

1. Қоғамдық тамақтану қызметтері және оларға қойылатын талаптар
2. Қоғамдық тамақтанудың негізгі қызметі және оның түрлері
3. Қызмет көрсету түрлері мен әдістерінің сипаттамасы
4. Есептесу әдісі бойынша қызмет көрсету түрлері

5 АСХАНАЛЫҚ ЫДЫСТАР ЖӘНЕ ҚҰРАЛДАР. АС ЖАУЛЫҚТАРЫ

5.1 Ыдыстардың жіктелуі және оларға қойылатын талаптар

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында әртүрлі ыдыс-аяқтар қолданылады: фарфор, фаянс, керамика, шыны, хрусталь, металл, ағаш, пластмасса. Асхана ыдыстарының ассортименті мен саны кәсіпорынның түріне, залдардың сыйымдылығы мен шығарылатын және сатылатын өнімдердің санына, жұмыс тәртібіне, қызмет көрсету нысандарына байланысты нормативтер негізінде реттеледі. Нормативтер бір орынға үш, үш жарым жиынтықтың қажеттілігін ескере отырып анықталынған. Мұндай ыдыстар саны тұтынушыларға үздіксіз және сапалы қызмет көрсетуді қамтамасыз етеді.

Фарфор ыдыс-аяқтар ең талғампаз, жеңіл, мөлдір, ол негізінен мейрамханаларда, барларда, даяшыларға қызмет көрсететін кафелерде қолданылады. «Люкс» және жоғары класты мейрамханалар мен барларда арнайы тапсырыс бойынша жасалған фирмалық ыдыс пайдаланылады. Оның фирмалық белгісі – кәсіпорынның эмблемасы немесе фирмалық суреті бар.

Фаянс ыдыстарының фарфордан ерекшелігі мөлдір емес, қабырғалары қалың, негізінен асханаларда, дәмханаларда және кафелерде қолданылады.

Керамикалық ыдыс - майоликалық және қыш, оны өндірудің негізгі шикізаты – саз. Майолика өнімдері сыртынан және ішінен глазурьмен жабылған. Қыш ыдыс табиғи түске ие. Керамика, сондай-ақ ағаш ыдыс-

аяқтар, әдетте, мамандандырылған кәсіпорындарда ұлттық тағамдар мен сусындарды ұсыну үшін қолданылады.

Металл ыдыс-аяқтар ыстық тағамдар, бірінші және екінші тағамдар, ыстық тәтті тағамдар мен сусындарды дайындау және ұсыну үшін қолданылады.

Шыны және хрусталь ыдыстар алкогольді және алкогольсіз сусындарға, десертке, жемістерді ұсыну үшін қолданылады.

Пластмассадан жасалған ыдыстар теңіз, әуе және теміржол көлігінің жолаушыларына қызмет көрсету үшін қолданылады.

Ыдыс-аяқ гигиеналық, берік, ыңғайлы, белгілі бір мөлшерде және бір стильде болуы керек. Жарықтары мен сынықтары бар ыдыстарды қолдануға рұқсат етілмейді.

5.2 Фарфор, фаянс және керамикалық ыдыстардың сипаттамалары

Фарфор ыдысы 1400°C температурада күйдіріледі. Фарфордан жасалған ыдыс-аяқтың қалыңдығы 2,5 мм-ге дейін жақсы мөлдірлікке ие ақ қабығы болады. Фарфордан жасалған бұйымның шетіне жеңіл соққы берген кезде ол таза ұзақ дыбыс шығарады. Фарфор ыдыстарының көркемдік безендірілуі «әшекейлеу» деп аталады. Қазіргі уақытта фарфор ыдыстарын әшекейлеудің келесі түрлері қолданылады: ақ (безендірусіз), жабық, лента, қабат, штамп, трафарет. Әшекеулеудің бұл түрлері кескіндемеге жатады.

Фаянс ыдыстары кафелерде, асханаларда және дәмханаларда қолданылады. Фаянс ыдыстарында ылғалды сіңіре алатын кеуекті қабығы болады. Фаянс ыдыстарының механикалық беріктігі төмен, сондықтан беріктікті қамтамасыз ету үшін фаянс ыдыстары фарфордан гөрі қалың болады.

Фарфор-фаянс ыдыстарының ассортименті

Диаметрі 16-дан 18 см-ге дейін нанға арналған *тәрелке*.

Диаметрі 20-дан 22 см-ге дейін *десерт тәрелкесі*, ол десерт, жеміс-жидек, ірімшік, кішкене салқын тағамдарды ұсынған кезде және сорпаларды ұсынған кезде қойғыш тәрелке ретінде қолданылады.

Салқын тағамдарды ұсынуға арналған диаметрі 20 см болатын *тәрелке* (закусочная тарелка).

Диаметрі 26-дан 28 см-ге дейін *етке арналған тәрелке*, ол салқын және ыстық тағамдар, суық ет тағамдары, тұздығы бар ыстық тәтті тағамдар үшін және бірінші тағамдарға арналған қойғыш тәрелке ретінде қолданылады.

Диаметрі 28-ден 31 см-ге дейінгі *үлкен ет тәрелкесі*, ол ет тағамдарына арналған негізгі тәрелке ретінде және сорпа үшін қойғыш ретінде қолданылады.

Диаметрі 27-ден 32 см-ге дейін *гарнирге арналған тәрелке*, гарнирді немесе гарнирі бар тағамды ұсыну үшін қолданылады.

Балыққа арналған тәрелке – ұзындығы 33-тен 37 см-ге дейін; ені 23-тен 26 см-ге дейін, балық тағамдарын ұсыну үшін қолданылады.

Менажница тәрелкесі – фондю (ірімшік, шарап және ақ наннан жасалған тағам) үшін, сондай-ақ гарнирлер мен салаттарды ұсыну үшін қолданылады.

Кокиль тәрелкесі – устрицалар, салаттар, ыстық тағамдардың кішкене бөліктері сияқты салқын және ыстық тағамдарға арналған.

Терең асхана тәрелкесі, сыйымдылығы 500 см³, диаметрі 24 см – ыстық және салқын бірінші тағамдарды порциялармен беруге арналған және сыйымдылығы 250 см³ – жартылай порциямен сорпаларды беруге арналған.

Суық балық пен ет тағамдарын, канапе бутербродтарын, құс етінен жасалған салқын тағамдарды ұсыну үшін сыйымдылығы 10-12 порция, диаметрі 40-45 см болатын *дөңгелек, сопақ, төрт бұрышты табақтар*.

Салат ыдыстары бір, екі, төрт, алты порциялы төртбұрышты, үшбұрышты, сопақша және дөңгелек пішінді, сыйымдылығы 120, 240, 360, 480, 720 және 1000 см³. Оларды салаттарды, тұздықтарды, маринадтарды және табиғи көкөністерді ұсыну үшін қолданады.

Диаметрі 24 см болатын *салат вазалары* топтық қызмет көрсету кезінде салаттарды, табиғи көкөністерді және басқа да салқын тағамдарды ұсыну үшін қолданылады.

Майшабақ сауытын (селечница) бір, екі порциялы етіп жасайды. Олар ұзын пішінді, майшабақ пен балық консервілерін ұсыну үшін қолданылады.

Топтық қызмет көрсету кезінде қолданылатын *қақпағы бар сорпа ыдыстары* (4, 6, 8, 10 порцияға).

Тұздық сауыттары (соусники) – сыйымдылығы 100, 200 және 400 см³ болады және 1-4 порцияға арналған, әдетте шүмегі мен тұтқасы бар. Олар суық тұздықтар мен қаймақтарды ұсыну үшін арналған.

Ақжелкек сауыты (хренница) – сыйымдылығы 100 және 200 см³, қақпағы бар, желкек тұздығын ұсыну үшін қолданылады.

Диаметрі 50 мм *жұмыртқаға арналған тіреуіш-рюмкасы*, жұмсақ қайнатылған жұмыртқаларды ұсыну үшін қызмет етеді.

Дәмдеуіштер мен тұздықтарға арналған құралдар – тұз сауыты, бұрыш сауыты, қыша сауыты, олар жиынтықтар түрінде немесе бөлек шығарылады.

Сыйымдылығы 350-400 см³ *табақшалары бар сорпа шыныаяқтары*, олар сорпаларды және пюре сорпаларын ұсынуға арналған.

Шай шыныаяқтары (200-250 см³) шай, сүт қосылған кофе, какао, шоколад үшін қолданылады.

Кофе шыныаяғы (75 және 100 см³) кара кофе мен шығыс кофесін ұсынуға арналған.

Кесе мен тостағандар шыныаяқтардың бір түрі және Орта Азия халықтарының ұлттық тағамдары бар мейрамханаларда қолданылады. Тостағандар сыйымдылығы 220, 250, 350 және 400 см³ көк шай, қымыз беруге арналған. Тостағандар (900 см³) палау, лагман және т. б. ұсыну үшін қолданылады.

Кофе шәйнектері, құмандар, кілегей және сүт сауыттары әртүрлі ыстық сусындарды ұсыну үшін қызмет етеді.

Шай қайнатуға арналған шәйнектер сыйымдылығы 100-ден 600 см³-ке дейін болады.

Құюға арналған шәйнектер сыйымдылығы 800-1000 см³ болатын бумен (екі шәйнекте) шай ұсыну кезінде қайнаған суға арналған.

Сыйымдылығы 200, 500 және 1000 см³ *кофе шәйнектері* топтық қызмет көрсету кезінде қара кофені ұсыну үшін қызмет етеді.

1-4 порцияға арналған *кілегей* және *сүт сауыттарын* кілегей мен сүтті кофеге, шайға ұсыну үшін қолданылады. Кілегей сауытының сыйымдылығы 50-200 см³, сүт сауыты – 100-400 см³.

Сыйымдылығы 100, 200 және 400 см³ болатын *қант сауыттары* қантты ұсыну үшін қолданылады.

Диаметрі 90 мм *табақшалар* тосап, джем, бал, лимон ұсынуға арналған.

Қағаз майлықтарға арналған сауыттар өзіне-өзі қызмет көрсететін кәсіпорындарда үстелдерді әзірлеу кезінде пайдаланылады.

Керамикалық ыдыстар ұлттық асханасы бар кәсіпорындарда қолданылады, олар түрі, бағыты және мөлшері бойынша фарфор мен фаянстан жасалған кәдімгі ыдыстарға сәйкес келеді.

Сыйымдылығы 100-150 см³ *керамикалық құмыралар* ыстық тағамарды дайындау және ұсыну үшін пайдаланылады, ал сыйымдылығы 500 см³ қақпақтары бар құмыралар бірінші тағамдарды дайындау және ұсыну үшін қолданылады.

Керамикалық тәрелкелер мен бокалдар стильдендірілген кәсіпорындардың үстелдерін дайындау үшін қолданылады.

Керамикалық күрішкелер мен құмандарды сусындарды ұсыну үшін қолданады.

Сәндік гүл сауыттары мен шамдарды залдардың интерьерін безендіруде қолданады.

5.3 Шыны, хрусталь және өлшеуіш ыдыстардың сипаттамалары

Мейрамханаларда үстелді әзірлеуде шарап пен арақ өнімдеріне және түрлі сусындарға арналған хрусталь мен шыны ыдыстар қолданылады. **Шыны ыдыстар** кварц құмын сілтілі және басқа да негізгі оксидтермен араластыру арқылы алынған шыны массадан жасалады. Шыны бұйымдар престеу, үрлеу және құю әдістерімен дайындалады. Түрлі-түсті шыны ыдыстар кеңінен қолданылуда, оны дайындау кезінде шыны массаға бояғыш заттар – люстрин, кобальт және т.б. қосылады. Шыны ыдыс хрустальға қарағанда арзан, сондықтан оны күнделікті қызмет көрсету кезінде ұсынылады.

Салтанатты жағдайлар (қабылдаулар, банкеттер) үшін **хрусталь ыдыс** қолданылады. Хрусталь жасау үшін шынының ең жақсы сорттары қолданылады, шыны массасына қорғасын немесе күміс қосылады. Хрусталь ыдыс-аяқтар жоғары мөлдірлікпен, қырында көрінетін жарықпен және дыбыспен ерекшеленеді. Хрустальды әрлеудің әртүрлі түрлері бар: *оюланған* – таяз сурет, хрустальдың сапасы алмаз қырларымен сипатталады; *қарапайым гауһар тәрізді өрнек* - төрт гауһар қыр; *күрделі* – қырдығ азғана торымен.

Шыны ыдыстарды үлкен ассортиментте шығарады, ол әртүрлі салқын тәтті тағамдар мен сусындарға қызмет етеді. Бокалдар мен рюмкалардың

сыйымдылығы сусынның күштілігіне байланысты: сусын неғұрлым күшті болса, рюмканың сыйымдылығы соғұрлым аз болуы керек.

Рюмка (25 см³) ликерді ұсынуға арналған, коньяк рюмкалары болмаған кезде коньякты ұсыну үшін пайдаланылуы мүмкін.

Коньяк рюмкасы - қызғалдақ тәрізді, төменге қарай кеңейіп, жоғарыға қарай тарылған, олар 25 см³-ден аспайды.

Рюмка (50 см³) арақ және соған ұқсас сусындарды (настояка, наливка) ұсынуға арналған.

Мадер рюмкасы (75 см³) күшейтілген және десертті шараптар үшін қолданылады: портвейн, мадера, херес, мускат, кагор және т. б.

Рейнвейн рюмкасы (100 см³), бұл рюмкалардың әдеттегі түсі ашық жасыл және алтын жасыл, бірақ кобальт (көк) түсті болуы мүмкін; ақ асхана шарабы үшін қолданылады (құрғақ және жартылай құрғақ).

Лафит рюмкасы (125 см³) қызыл асхана шараптарын (мукузани, саперави, бордо және т.б.) ұсынуға қызмет етеді.

Бокалдар (125-150 см³) шампан және шымырлағыш (игристый) шараптар үшін қолданылады; бокалдар конустық, цилиндрлік немесе креманчаталы болуы мүмкін; ең ыңғайлысы ваза түріндегі креманчаталы бокалдар, олардан көмірқышқыл газы тезірек шығады, ішу жағымды және ыңғайлы.

Сыйымдылығы 200-250 см³ *фужерлер* алкогольсіз сусындар (жеміс-жидек және минералды сулар) мен сыра үшін қолданылады.

Әр түрлі сыйымдылықтағы *сыра күрішкелері* (150, 500 және 1000 см³) сыра барларында қолданылады.

Шай стақандары (250 см³) – шай, сүт қосылған кофе, какао және салқын сусындар үшін.

Сыйымдылығы 250-300 см³ *биік конустық стақандар* коктейльдер мен глясе кофені ұсыну үшін қолданылады; оның түбі қалыңдатылған. Стақандардың биіктігі 160-170 мм.

Сыйымдылығы 200 см³ дейін *түбі қалыңдатылған конустық стақандар* мұзды сусындар мен минералды суды ұсыну үшін қолданылады.

125 см³ *конустық стақандар* шырындарды ұсыну үшін қолданылады.

Диаметрі 90 мм болатын *креманкалар* жана піскен жидектер мен жемістерді сиропта ұсынуға, жеміс салаттарына және желе тәтті тағамдарына (желе, мусс) арналған.

Қақпағы бар құмыралар (сыйымдылығы 2 л дейін) – суға, квасқа және түрлі шырындарға арналған.

Қалыңдатылған шыны салат ыдыстары көкөніс және табиғи көкөністер салаттарына қызмет етуге арналған.

Сыйымдылығы 2,5-3 л *вазалар (крюшонницалар)* - крюшонды дайындауға және ұсынуға арналған; оларды жиынтықта 10 бокалмен және хрусталь подноста құятын қасығымен шығарады.

Арнайы құрылғы (жом) лимон мен апельсиннен табиғи шырындарды дайындау үшін қолданылады.

Диаметрі 200-240 мм аяғы бар (биік немесе аласа) және аяғы жоқ (қайық түрі) *дөңгелек тостаған вазалар*, олар жемістерді ұсыну үшін қолданылады.

Тегіс беті бар «плато» вазасы – торттар мен тәтті тоқаштарды ұсыну үшін қолданылады.

Гүлдерге арналған вазалар биік (10-15 см) немесе аласа болуы мүмкін. Аласа, бірақ кең вазалар да қолданылады, олардың түбіне гүл шоқтары қойылады.

Диаметрі 90-100 мм *табақшалар* – джем, тосап және балға арналған.

Күл салғыштар шыны және хрусталь болуы мүмкін.

Металл тіреуіште металл қақпақтары бар *дәмдеуіштер мен тұздықтарға (тұз, бұрыш, қыша) арналған аспаптар*.

Сірке суына, тығыны тығыздалған өсімдік майына арналған құтылар түрлі пішінде болуы мүмкін.

Престелген шыныдан жасалған өлшеуіш ыдыс сусындар порциясын өлшеу үшін барларда және буфеттерде қолданылады. Оған сыйымдылығы 100, 200 мл мензуркалар жатады.

5.4 Металл, ағаш және пластикті ыдыстардың сипаттамалары

Металл ыдыстар тағамдарды дайындау және өндірістен залға ұсыну үшін қолданылады. Олар тағамды ыстық күйде ұстауға көмектеседі.

Металл ыдыстар мельхиордан, нейзильберден, тот баспайтын болаттан және алюминийден жасалған бұйымдарға бөлінеді.

Мельхиордан және нейзильберден жасалған ыдыстар негізінен мейрамханалар мен барларда қолданылады, олар ең жақсы жылу өткізгіштік және эстетикалық қасиеттерге ие. *Мельхиор* – бұл мыс (80% дейін) және никель (18-20%) қорытпасы, *нейзильбер* құрамына мыс (61,5%), никель (16,5%) және мырыш (22%) кіреді. Коррозияға қарсы тұрақтылықты арттыру үшін мельхиор мен нейзильберден жасалған бұйымдар жұқа күміс немесе никель қабатымен жабылған (0,3-0,5 мм).

Тот баспайтын болаттан жасалған ыдыстар мейрамханаларда, барларда, кафелерде және басқа да тамақтандыру орындарында қолданылады. Бұл ыдыстар қызмет көрсетудің санитарлық-гигиеналық нормаларына сәйкес келеді.

Алюминийден жасалған ыдыстар дәмханаларда, асханаларда шектеулі ассортиментте (табақ, ішуге арналған күрішкелер және т.б.) қолданылады. Алюминийден жасалған ыдыстарға бір рет қолданылатын фольгадан жасалған тәрелкелер мен қалыптар да жатады.

Металл ыдыстар кең ассортиментте қолданылады.

Мельхиордан жасалған уылдырық сауытының (икорница) салынбалы табақшасы бар – шыны немесе хрусталь; оны бір, екі және төрт порциялы етіп жасайды; бекіре мен ақсерке (лосось) балықтарының түйіршікті уылдырығын ұсыну үшін қолданылады.

Кокотница – арнайы ыстық жеңіл тағамдарды (қаймақтағы саңырауқұлақтар, шаяндар, құстар, тұздықтағы көкөністер) дайындау және

ұсыну үшін пайдаланылады. Оның сыйымдылығы шамамен 90 см³, мельхиордан және тот баспайтын болаттан жасалады.

Кокильница – бұл балықты (негізінен көксерке) және теңіз өнімдерін пісіруге және ұсынуға арналған қойғыштағы кішкентай металл шұңғылша.

Порциялық таба - екінші ыстық тағамдарды (қуырылған жұмыртқа, ірімшік жұмыртқа қосылған қарақұмық ботқасы, көмештелген тағамдар және т.б.) дайындау және үстөлге ұсыну үшін қолданылады. Диаметрі 140, 170, 190 және 210 мм тот баспайтын болаттан немесе алюминийден жасалады. Мельхиордан жасалған порциялық табалар іші жылтыратылған бетке ие, порциялық ыстық жеңіл тағамдарды (сосискалар, тұздықтағы тефтельдер), сондай-ақ порциялық ыстық тәтті тағамдарды (суфле, гурьев ботқасы және т.б.) дайындау және ұсыну үшін қызмет етеді.

Сыйымдылығы 1-ден 6 порцияға дейінгі *қақпағы бар сорпа мискалар* температураны ұстап тұруға және бірінші тағамдарды ұсынуға арналған, ыдыстардың екі тұтқасы бар.

Пашиотницалар – сорпаға ыстық, қабығы аршылып пісірілген жұмыртқа ұсынуға арналған мельхиордан немесе тот баспайтын болаттан жасалған кастрөлдер.

Сыйымдылығы 1-ден 6 порцияға дейінгі *қақпағы бар сопақ пішінді баранчиктер* мельхиордан жасалады және бөктірілген балықтан ыстық тағамдар ұсыну кезінде пайдаланылады.

Мельхиордан жасалған *қақпағы бар дөңгелек баранчиктер* 1-6 порцияға, ал тот баспайтын болаттан – бір порцияға шығарылады. Еттен, құс етінен, көкөністен бөкітірілген және бұқтырылған тағамдарды ұсыну кезінде температураны сақтауға арналған.

Мельхиордан жасалған *сопақша табақтар* 1-6 порцияға, ал тот баспайтын болаттан – бір порцияға шығарылады. Тұздықтар бөлек берілетін екінші порциялы тағамдарға арналған (қайнатылған, қуырылған балық, қуырылған ет, киев котлеттері және т.б. үшін).

Менажницалар – сопақша немесе дөңгелек пішіндегі қалқалары бар бір порциялық металл ыдыс; менажницалар күрделі гарнирі бар тағамдарды беруге арналған екі, үш секциямен шығарылады.

Тұздық сауытары мельхиордан және тот баспайтын болаттан жасалған, бір және екі порциялы, ыстық тағамдарға арналған.

Таганчиктер келушілерге берілетін бірінші және екінші тағамдарды ыстық күйінде ұстау үшін қолданылады. Таганчиктер бықсыған көмірмен толтырылады. Мискалар мен баранчиктерге арналған таганчиктер және табаларға арналған таганчиктер деп бөледі. Тот баспайтын болаттан жасалады және жылтыратылады.

Креманкалар десертті тағамдарды (балмұздақ, крем, шайқалған кілегей және т.б.) ұсынуға арналған; биік және аласа болып мельхиордан және тот баспайтын болаттан жасалады. Мельхиордан жасалған креманкалар тек қана биік болып шығарылады. Креманканың сыйымдылығы – 150-200 см³.

Шығыс кофесін дайындауға және ұсынуға арналған *турка*. Олардың сыйымдылығы 125 және 250 см³, мельхиор мен тот баспайтын болаттан жасалады.

500-1500 см³ кофейниктер күмістелген немесе хромдалған мельхиордан жасалады. Топтық қызмет көрсету кезінде қолданылады.

Сыйымдылығы 50-200 см³ болатын *кілегей сауыттарын* және сыйымдылығы 200-500 см³ болатын *сүт сауыттарын* ыстық сусындарға сүт пен кілегей беру үшін пайдаланылады. Күмістелген немесе хромдалған мельхиордан жасалады.

Мұз сауытары мельхиордан кішкене шелек түрінде жасалады, оның ішінде түбіне жетпейтін тор бар. Мұз сауыттары мұз қыстырғыштармен және қақпақпен бірге шығарылады.

Шампан мен басқа да шымырлағыш шараптарды салқындатуға және оларды үстелге ұсынуға арналған шелек мельхиордан жасалады, оның сақиналары түрінде екі тұтқасы бар, оған мұзбен салқындату үшін сусындар салынған бөтелкелер салынады, сыйымдылығы 3-5 л. Шелек биіктігі үстелдің биіктігіне тең қойғышқа қойылуы мүмкін.

Үш деңгейлі вазалар мельхиордан немесе тот баспайтын болаттан жасалады, банкеттерде жеміс ұсыну үшін қолданылады.

Спаржаны ұсынуға арналған торды мельхиордан жасайды. Ол тікбұрышты иілген пішінге ие және қысқыштармен бірге төрт аяқта жасалған.

Самауырын сусын дайындау және шай дастарханын дайындауға арналған.

Даяшыларға арналған металл *подностар* келушілерге тамақ ұсыну және пайдаланылған ыдыстарды жинау үшін арналған. Мельхиордан жасалған подностар күмістелген (шай, балмұздақ беруге арналған төрт бұрышты шағын) және никелденген (үлкен дөңгелек) болып жасалады. Декапирленген болаттан жасалған подностар көркем, жостовой әшекейлеу деп аталатын суретпен жасалады, дөңгелек, сопақ және фигуралы түрінде шығарылады.

Өзіне-өзі қызмет көрсетуге арналған анодталған алюминий подностар тікбұрышты.

Антикварлық стильдендірілген және ұлттық тағамдарды дайындауға мамандандырылған кәсіпорындарда *ағаш ыдыстар* қолданылады: нан мен бәліштерді ұсынуға арналған нан салғыш; тұздық сауыттары мен дәмдеуіштерге арналған құралдар; салқын тағамдар мен жеңіл тағамдарға, десерттерге, жемістерге арналған тәрелкелер мен табақтар; өз өндірісінің сусындарына арналған күрішкелер; салқындатқыш сусындарға арналған бокалдар; ас және құюға қасықтар.

Ағаш ыдыстарды қатты ағаш түрлерінен жасалайды, олар беріктік үшін арнайы ерітіндімен сіндіріліп, лакталған. Көбінесе ағаш ыдыс-аяқтар хохлома әшекейімен боялған.

Полимерлі материалдардан жасалған ыдыс-аяқ пен құрылдар құнды қасиеттерге ие: аз меншікті салмағы, жоғары беріктік, коррозияға төзімділік, химиялық төзімділік. Бұл олардың, әсіресе демалыс аймақтарында орналасқан кәсіпорындарда қолдануға әкелді.

Тамақ өнеркәсібінде және қоғамдық тамақтануда қолдануға рұқсат етілген ең көп таралған полимерлі материалдар *мегалит, поликарбонат, жоғары қысымды полиэтилен, полистирол, кейбір маркалардың полипропилені*. Мысалы, мегалиттен жасалған ыдыстар азаматтық флот желілерінде қолданылады. Полимерлерден тәрелкелер, табақшалар, шыныаяқтар, подностар, жұмыртқаға арналған рюмка-қойғыштар, тәтті тағамдарға арналған кремкалар, дәмдеуіштерге арналған құралдар, қант ыдыстары, жемістер мен гүлдерге арналған құмыралар, майлықтар, ас құралдары жасалады.

«Фуршет» және «коктейль» түріндегі банкет-қабылдауларға қызмет көрсету үшін канапе бутербродтары мен басқа да ұсақ жеңіл жеңіл тағамдарды ұсыну үшін пластмасса шпажка-шанышқылар қолданылады.

5.5 Асханалық құралдардың түрлері, бағыттары және сипаттамалары

Асханалық құралдар мельхиордан, тот баспайтын болаттан және алюминийден жасалуы мүмкін. Тот баспайтын болаттан жасалған құралдар ең көп таралған. Заманауи құралдар – қасықтар, пышақтар, шанышқылар (вилка) ыңғайлы пішінге ие.

Банкеттер мен қабылдауларға қызмет көрсету кезінде мельхиордан жасалған ыдыс-аяқ пен құралдар және хрустальдан жасалған сорттық ыдыс пайдаланылады.

Ас құралдары екі топқа бөлінеді: Негізгі және көмекші. Негізгі құралдар тамақ ішуге арналған, ал көмекші құралдармен даяшылар тағамдарды салады.

Негізгі құралдараға дәмханалық, балықтық, асханалық, десерттік және жемістік құралдар жатады.

Дәмханалық құралдар шанышқы мен пышақтан тұрады; ол салқын тағамдар мен жеңіл тағамдарды ұсыну кезінде, сондай-ақ кейбір ыстық тағамдарға – қуырылған ветчинаға, құймаққа және т.б. қолданылады. Асханалық құралдан кішкене мөлшерімен ерекшелінеді.

Асханалық құралы шанышқыдан, пышақтан және қасықтан тұрады, бірінші және екінші тағамдарды ұсыну үшін үстелді жабдықтау кезінде қолданылады. Сондай-ақ, қасық пен шанышқы тағамдарды салуға арналған арнайы құралдар болмаған жағдайда қолданылуы мүмкін. Пышақтың тісті жүзі болуы мүмкін.

Балық құралы төрт қысқа тістері мен сүйектерді бөлуге арналған қуысы бар шанышқыны және күрек тәрізді өткір пышақты қамтиды, ол балықты ыстық тағамдарды ұсыну үшін үстелді әзірлеу кезінде қолданылады.

Десерт құралы қасықтан, шанышқыдан және пышақтан тұрады. Шанышқы мен пышақ мөлшері дәмханалықтан кіші, десертке арналған. Сонымен қатар, қасық шыныаяқта ұсынылатын сорпаға берілуі мүмкін және салатты ұсыну кезінде қолданады.

Жеміс құралы – шанышқы мен пышақ десерттеріден кішірек мөлшерімен ерекшеленеді; өткір қысқа жүзі бар, жүзі бәкінің жүзіне ұқсайды.

Қасықтар – шай, кофе, тиісті сусындарға беріледі; кофе қасығы шай қасығынан кіші мөлшермен ерекшеленеді.

Балмұздақ қасығы әрең иілген жиектері бар жалпақ пішінді.

Кокот шанышқысы десертке қарағанда үш қысқа және кең тістері бар, ыстық жеңіл тағамдар (құстан жасалған джулиен, қаймақтағы саңырауқұлақтар) үшін қолданылады.

Шаяндарға арналған шанышқы екі өткір мүйізі бар, шаяндар мен омарларды ұсыну кезінде пайдаланылады.

Сорпа қасығы сорпаны шыныаяқта беру кезінде қолданылады, асханалық қасықтан кішірек мөлшерімен ерекшеленеді.

Көмекиі құралдарға тағамдарды кесуге және салуға арналған құралдар кіреді.

Май пышағы пышақтардың басқа түрлерінен кеңейтілген негізімен ерекшеленеді.

Ірімшікті кесу мен салуға арналған шанышқы-пышақ ұшында тістері бар орақ тәрізді.

Лимонды кесу мен салуға арналған пышақ пен шанышқы – шанышқының екі өткір тістері бар, пышақ – лимонды кесуді жеңілдететін зигзаг жүзі бар.

Қос мүйізді шанышқы майшабақты салуға қызмет етеді.

Қалақша-шанышқы керттіктері бар қалақша түрінде кең негізге ие, ол шпроот пен сардиналарды салу үшін қолданылады.

Шаяндар мен омарларды мүшелеуге арналған құрал бір-біріне перпендикуляр жалғанған және бір ортақ нүктесі бар екі бірдей кішкентай шанышқылардан тұрады.

Устрица шанышқысында үш тістің бірі консерві пышағының жүзі түрінде жасалған.

Бөлетін пышақ пен шанышқыны даяшылар келушінің көзінше қуырылған толық кесек етті порцияларға кесу үшін пайдаланады.

Салаттарды салуға арналған қасықтар, асханалық қасықтардан ерекшелігі үлкен мөлшерде жасалады.

Ожау – бірінші тағамдарға арналған.

Тұздыққа арналған ожау екінші тағамдарды ұсынған кезде тұздықты құюға қызмет етеді, бөлуге ыңғайлы болу үшін созылған шүмегі бар.

Ұзын тұтқасы бар қасық аралас сусындар мен коктейльдер жасау үшін қолданылады.

Фигуралы қасық тосапты табақшаға порциялауға қызмет етеді.

Үлкен кондитерлік қысқыш ұннан жасалған кондитерлік өнімдерді салуға арналған, *кішілері* – қант пен шоколадты ассорттиге арналған.

Тағамдық мұзға арналған қысқыш коррозиялық емес металдан (тот баспайтын болаттан, мельхиордан) жасалады, мұзды салу үшін қолданылады.

Спаржа қыстырғыштары торда спаржаны ұсыну кезінде қолданылады.

Уылдырыққа арналған қалақша түйіршікті уылдырыққа беріледі.

Салқын және ыстық балық тағамдарын салуға арналған балық қалақшасы ұзын пішінді.

Паштет қалақшасы паштет пен туралған майшабақты салу үшін қолданылады.

Кондитерлік қалақша торттар мен тәтті тоқаштарды салуға арналған.

Арнайы қайшылар - жүзім шоғырын кесуге арналған.

5.6 Ас жаулықтарының түрлері, бағыттары және сипаттамалары

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында ас жаулықтарының (столовое белье) әртүрлі түрлері қолданылады. Ас жаулықтарының негізгі түрлеріне *дастархан, майлықтар, қол сүлгілері* және *орамалдар* жатады. Ас жаулықтары зығыр матадан жасалады. Олар мақта маталарымен салыстырғанда беріктік пен гигиенамен ерекшеленеді, зығыр маталардың беті тегіс, нәтижесінде олар аз ластанады және оңай жуылады. Бұл маталар ақшылдығымен және жібектей жылтырлығымен ерекшеленеді.

Қоғамдық тамақтандыру орындарында іріөрнекті ***өрілген ақ зығыр өрнекті дастархандары*** қолданылады. Дастарханның шеттері көмкерілген, үлдірлі (жиектері шілтелі). Дастарханның түсі ақ және түрлі-түсті. Ақ дастархан залға салтанатты көрініс береді, олар барлық қызмет түрлерінде қолданылады, ал түрлі-түсті дастархан негізінен банкет-шай мен банкет-кофе ұйымдастырған кезде қолданылады.

Түрі бойынша дастархан кәдімгі және банкеттік болып бөлінеді.

Кәдімгі дастархандар – өлшемі 173 x 173 см; түрлі-түсті-135 x 135 см, 150 x 150 см.

Банкеттік дастархандар – өлшемдері 173x208, 173x250, 173x280, 173x500 см.

Сондай-ақ, мейрамханаларда ені 173 және 140 см болатын ақ банкеттік мата қолданылады. Одан қажетті ұзындығы 12 м-ге дейін дастархан тігіледі. Ұзындығы 10-12 м болатын бір дастарханның орнына 5 м болатын екі дастархан болған жөн. «Люкс» және жоғары деңгейлі мейрамханаларда ас жаулықтарын көбінесе залдың ішкі ерекшеліктерін ескере отырып, жеке тапсырыс бойынша фабрикаларда жасайды. Ас жаулығының әр түрінде мейрамхананың атауы немесе оның эмблемасы бейнеленеді.

Банкеттерге арналған үстелдерді жаю кезінде «белдемше» деп аталатын мата (үстелді үстелден еденге дейін жабатын мата) кеңінен қолданылады. Бұл мата түсі мен құрылымы бойынша негізгі дастарханнан

ерекшелінеді. Мата бауға бекітіледі немесе 50 см аралықпен бұрыштарға жіппен бекітіледі.

Майлықтар. Майлықтар мен дастархандардың суреті бірдей болуы керек. Кәсіпорындарға, әдетте, 46 x 46 см ақ және 35 x 35 см түрлі-түсті асханалық майлықтар келіп түседі. Жылтыратылған үстелдердегі дастарханның орнына 50 x 35 см майлықтар қолданылады.

Подностарды жұмсақ мақта матадан жасалған майлықтармен жабады, олардың өлшемдері подностардың мөлшеріне сәйкес келуі керек.

Көлемі 25x25 см мақта мата майлықтары кейбір тағамдарды тұтынғаннан кейін саусақтарды сүрту үшін қолданылады. Олар дымқыл, ыстық және төрт рет бүктелген түрде ұсынады.

Қол сүлгілері ақ зығыр матадан жасалады. Тағамдарды ұсыну үшін өлшемі 35x85 см төрт рет бүктелген қол сүлгісі қолданылады.

Ыдыс-аяқ пен құралдарды жылтыратуға арналған **орамалдар** ылғалды оңай сіңіретін жұмсақ мақта матасынан 100x40 см мөлшерінде жасалады.

Жаңа ас жаулықтарының бұрыштарының біріне жуылмайтын бояумен кәсіпорынның мөртабасы қойылады немесе түрлі-түсті жіптермен белгі тігіледі. Банкет дастархандарына қарама-қарсы ұштарында диагональ бойынша екі белгі қойылады және ұзындығы метрмен көрсетіледі.

Жуылған ас жаулықтары жақсы крахмалданған және үтіктелген болуы тиіс. Дастархан арнайы әдістерді қолдана отырып бүктеледі: дастархан ұзындығы бойынша бүктеледі, негізгі бүктеме үтіктеледі, содан кейін қайтадан дастарханның ұзындығы бойынша екі бүйтейді, сосын ортасынан бастап екі рет бүктеледі. Майлықтар ортасынан бүктеліп, үтіктеледі.

Бақылау сұрақтары:

1. Ыдыстардың жіктелуі және оларға қойылатын талаптар
2. Фарфор және фаянс ыдыстары және олардың ассортименті
3. Керамикалық ыдыстардың сипаттамалары
4. Шыны ыдыстардың сипаттамалары
5. Хрусталь ыдыстардың сипаттамалары
6. Метал ыдыстардың сипаттамалары
7. Ағаш ыдыстардың сипаттамалары
8. Пластикті ыдыстардың сипаттамалары
9. Асханалық құралдардың түрлері, бағыттары және сипаттамалары
10. Ас жаулықтарының түрлері, бағыттары және сипаттамалары

6 ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ПРОЦЕСІН АҚПАРАТТЫҚ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ

6.1 Мәзір және тағам прејскуранттарының сипаттамалары

Мәзір - бұл шығымы мен бағасы көрсетіліп, осы күні сатылатын жеңіл тағамдар, тағамдар, сусындар және ұн өнімдерінің тізімі.

«Мәзір» сөзі француздық «menu» сөзінен шыққан және тағамдар мен сусындардың кестесін білдіреді.

Мейрамханаларда тұрақты тағамдардың преЙскуранты және сыра, алкогольсіз сусындар, темекі өнімдері кіретін шараптар мен арақ-шарап өнімдерінің картасы бөлек жасалады.

Мәзір күн сайын жасалады, оған өндіріс меңгерушісі қол қояды және оны кәсіпорын директоры бекітеді.

Мәзірді құрастыру кезінде ескеріледі:

- кәсіпорынның түрі;
- тағамдардың ассортименттік минимумы;
- қызмет көрсетілетін контингенттің ерекшеліктері;
- кәсіпорынның қуаты;
- шикізат пен өнімдердің болуы, маусымдылығы;
- қызмет көрсету уақыты (таңғы ас, түскі ас, кешкі ас);
- аспазшылардың біліктілік құрамы;
- қажетті жабдықтармен, ыдыстармен, керек-жарақпен жарақталуы;
- тағамдар мен аспаздық бұйымдардың еңбек сыйымдылығы.

«Люкс» және жоғары класты мейрамханалардағы тағамдардың ассортименті негізінен *бірегей, таңдаулы тапсырыс берілген және фирмалық тағамдардан* тұрады; бірінші класты мейрамханалар үшін *фирмалық тағамдардың, күрделі дайындалған өнімдер мен сусындардың алуан түрлілігі* болуы керек.

Барларда ассортимент оның класына байланысты:

- ГОСТ Р 50762-95 «Қоғамдық тамақтану. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының жіктелуі» сәйкес «люкс» және жоғары класты барларда негізінен тапсырыс берілген және фирмалық өнімдерден, оның ішінде мамандандыруға сәйкес ұлттық өнімдерден тұратын коктейльдер, пунштар, грогтар және басқа да аралас сусындар, шырындар, жеңіл тағамдар, тәтті тағамдар, кондитерлік өнімдер ассортименті сатуда болуы керек;

- *бірінші класты барларда* коктейльдер, сусындар, десерттер, жеңіл тағамдар ассортименті қарапайым болуы мүмкін, сонымен қатар тапсырыс берілген және фирмалық коктейльдер, сусындар, аспаздық өнімдер болуы керек.

Порциялық тағамдардың преЙскурантына түрлі салқын және ыстық жеңіл тағамдар, сорпалар, екінші тағамдар, тәтті тағамдар, сонымен қатар фирмалық тағамдар кіреді. Барлық порциялық тағамдар келушілердің тапсырысы бойынша дайындалады.

Порциялық тағамдар преЙскуранты мен басқа да мәзір түрлерін жасау кезінде жеңіл тағамдар мен тағамдардың орналастырудың белгілі бір ережелерін ұстанады.

Жеңіл тағамдар мен тағамдардың мәзір мен преysкуранттағы тағамдардың орналасу тәртібі мынадай талаптарға сәйкес болуы тиіс:

- тұщыдан ащыға, татымдыға дейін;
- ыстық тағамдар – қайнатылған, бөктірілгеннен қуырылған, бұқтырылған, пісірілгенге дейін;
- сорпалар - мөлдірліктен асқатықтыға (заправочный), сорпа пюресіне, сүтті, тәтті, суыққа дейін.

Мәзірдегі тағамдар мен жеңіл тағамдардың реттілігі: алдымен мәзірде қай топқа жататынына қарамастан, фирмалық тағамдар көрсетіледі (салқын, бірінші, екінші, тәтті және т.б.); содан кейін мәзірге салқын тағамдар мен жеңіл тағамдар, сүт өнімдері кіреді; тиісті салқын тағамдардан кейін шикізатқа байланысты салаттар көрсетіледі (балықтың салқын тағамдарынан кейінгі балық салаттары, ет салаттарынан кейін ет тағамдары және т.б.); салаттарды жеке топқа бөлуге болады, бұл жағдайда оларды салқын ет тағамдарының алдында көрсетіледі; салқын тағамдардан кейін ыстық тағамдар, содан кейін сорпалар, екінші тағамдар, тәтті тағамдар, жемістер, ыстық және салқын сусындар, ұннан жасалған кондитерлік өнімдер болады.

Мамандандырылған кәсіпорындарда мәзірлер осы кәсіпорынға тән тағамдар мен сусындардан басталады: *жалпы типтегі кафелерде* - ыстық сусындардан, *кондитерлік кафелерде* - ұннан жасалған кондитерлік өнімдерден, *тұшпараханада* - тұшпара, *шайханада* - шай және т. б.

Арақ-шарап өнімдерінің картасы

Бұл картада алдымен арақ пен арақ өнімдері, содан кейін жүзім шараптары - күшті, асханалық ақ және қызыл, содан кейін десерттік, содан кейін шампан, коньяк және ликерлер көрсетіледі. Картада бөтелкенің сыйымдылығы мен бағасы көрсетіледі. Бөтелкені ашқаннан кейін сапасы нашарламайтын сусындар үшін (арақ, коньяк, ликер, күшті жүзім шараптары) бағасы 100 г үшін де көрсетіледі.

Шараптан кейін картаға минералды және жеміс сулары, шырындар, сыра және басқа да сусындар кіреді.

6.2 Мәзір түрлері

Тұтынушылар контингентіне, кәсіпорындардың типіне және қызмет көрсету нысандарына қарай мәзір мынадай түрлерге бөлінеді: *тағамдарды еркін таңдау; жинақталған түскі ас (таңғы ас, кешкі ас); күндізгі рацион; диеталық; балалар тағамы; банкеттік; арнайы қызмет көрсету түрлері.*

Тағамдарды еркін таңдау мәзірі қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында (мейрамханаларда, асханаларда, кафелерде, дәмханаларда) қолданылады.

Мейрамханаларда, барларда, даяшылар қызмет көрсететін кафелерде еркін таңдау мәзірі – бұд тапсырыс берілген тағамдардың преysкуранттарына сәйкес жасалған *тапсырыс берілген тағамдар мәзірі.*

Тапсырыс берілген тағамдар мәзірінде фирмалық тағамдардың, салқын тағамдар мен жеңіл тағамдардың кең ассортименти, бірінші, екінші, тәтті тағамдар, сусындар, кондитерлік өнімдер, олардың бағасы мен шығымдылығы көрсетіледі. Тапсырыс берілген мәзірге кіретін барлық тағамдар жеке тапсырыс бойынша дайындалады және 15-20 минуттан кейін беріледі.

Жинақталған түскі ас мәзірін өнеркәсіптік кәсіпорындардағы, студенттік және мектептегі асханаларда жаппай қызмет көрсету кезінде қолдану ұсынылады. Ол контингентті және үйлестірілген тамақтануды ескере отырып жасалады. Кешенді түскі ас, таңғы ас немесе кешкі ас жасау кезінде рационның құны, тағамның құрамына кіретін өнімдердің әртүрлілігі мен дұрыс таңдалуы және тағамдардың дәмдік үйлесімін қамтамасыз ету ескеріледі. Кешенді түскі ас мәзірін 7-10 күнге жасау ұсынылады, бұл бірнеше апта бойы тағамдардың ассортиментін әртараптандыруға мүмкіндік береді.

Күндізгі уақытта мейрамханаларда тұтынушыларға қызмет көрсетуді жылдамдататын түскі ас мәзірін де қолдануға болады.

Күндізгі рацион мәзірі жиындарға, конференцияларға, туристерге және т.б. қатысушыларға арналған мейрамханаларда жасалады. Тамақтану үш немесе төрт ретті болуы мүмкін. Мәзірдің осы түрін жасау кезінде рационның құны, қызмет көрсетілетін тұтынушылар контингентінің ерекшеліктері (жасы, ұлтты, қызмет түрі) ескеріледі. Ұтымды тамақтану талаптарына сүйене отырып, таңғы ас мәзірінде, мысалы, табиғи шырындар, ашытылған сүт өнімдері, май, гастрономиялық өнімдер (ірімшік, шұжық, ветчина және т.б.), салқын тағамдар, жұмыртқа тағамдары және қарапайым тағамдар (шұжықшалар, қысқа шұжықтар және т. б.), ыстық сусындар болуы мүмкін.

Түскі асқа жеңіл тағам, бірінші, екінші тағам, десерт және нан кіруі керек. Тағамдарды таңдағанда калория мөлшерін және ақуыз, май, көмірсулардың құрамы бойынша тағамдарды дұрыс таңдауды ескеру қажет. Кешкі асқа жеңіл тағам, ыстық тағам, сусын және нан кіруі керек. Кешкі асқа қуырылған, ащы, майлы тағамдарды және саңырауқұлақ тағамдарын ұсынған жөн.

Мейрамханадағы кезекші тағамдардың мәзірі шектеулі уақыты бар келушілерге жылдам қызмет көрсету үшін жасалады. Бұл мәзірге беруге дайын тағамдар кіреді. Олардың ассортименти жеткілікті кең болуы маңызды.

Банкет мәзірі банкет түрін, тапсырыс берушінің тілектерін ескере отырып, банкетке тапсырысты қабылдаған кезде әрбір нақты жағдайда жасалады. Банкет мәзірінде бірнеше салқын тағамдарды (ассортиментті кеңейту үшін салқын тағамдарға бір адамға 1/2 және 1/3 порция мөлшерінде тапсырыс беруге болады), бір ыстық тағамды қосады, банкет-түскі ас үшін – сорпа, балық, ет, құс етінің екінші ыстық тағамдары, десерт

тағамдары, жемістер, сусындар. Мәзірдің басқа түрлерін жасау сияқты, мәзірде тағамдар мен жеңіл тағамдарды белгілі бір тәртібі сақталады.

Арнайы қызмет көрсету түрлеріне арналған мәзір, мысалы, жаңа жылды, үйлену тойын, туған күнді, дәстүрлі мерекелер күндеріндегі мерекелерді атап өту үшін жасалады. Бұл мәзірді құру кезінде мерекенің сипаты ескеріледі. Қызмет көрсетудің арнайы формаларына арналған мәзір әртүрлі суық тағамдардың көптігімен сипатталады. Ыстық тағамдардан әдетте екі-үш түрі кіреді: балық, ет, құс еті. Десертке – жемістер, балмұздақ, кондитерлік өнімдер, ыстық сусындар, шараптар. Мәзір тек тағамдар мен жеңіл тағамдардың асортиментін ғана емес, сонымен қатар порция санын да көрсетеді, өйткені кейбір жеңіл тағамдар бір адамға 1/2 немесе 1/3 порция мөлшерінде дайындалады.

6.3 Мәзір және прејскуранттарды рәсімдеу

Мейрамхана мен басқа да тамақтандыру кәсіпорындарының мәзірі тек тағамдардың тізімі ғана емес, бұл кәсіпорынның визит карточкасы, жарнама құралдарының бірі. Сондықтан оның сыртқы келбеті жақсы әсер қалдыруы керек.

Мәзірді рәсімдеу кәсіпорынның сипатымен анықталады. «Люкс» және жоғары класты кәсіпорындарда мәзір мен прејскурантта кәсіпорынның эмблемасы немесе фирмалық белгісі болуы қажет, баспаханалық тәсілмен басылуы тиіс және мәзірдің мұқабасы борланған қағаздан, картоннан немесе жасанды былғарыдан жасалады. Мәзір папкасының безендірілуі мейрамхана, бар немесе кафенің стилі мен тақырыптық бағытын көрсетуі керек. Ұлттық тағамдары бар мейрамханаларда ас мәзірін рәсімдеген кезде ұлттық ою-өрнек қолданылады. Ашылған мәзірдің жоғарғы жағында кәсіпорынның жұмысы туралы қысқаша ақпарат беру ұсынылады. Мәзірде фирмалық тағамдар, сусындар туралы ақпарат берілген дұрыс, оған назар аудару үшін бұл ақпаратты тиісті суреттермен, фотосуреттермен, белгілі бір тағам туралы қызықты тарихи анықтамамен толықтырған жөн. Мәзір папкаларының саны залдағы үстелдер санына сәйкес келуі керек және мәзір жақсы жағдайда болуы керек.

Порциялық тағамдар мен арақ-шарап өнімдерінің прејскуранттарының бланкілерінде тағамдар мен сусындарды тізімдеу кезінде кейбір өнімдерді қосымша қосу үшін бірнеше жол толтырылмайды. Тағамдардың бағасы компьютермен жазылады. Егер осы күнгі прејскурантта тізбеде көрсетілген тағамдар мен бұйымдар болмаса, оларға қарсы баға қойылмайды. Шетелдік туристерге қызмет көрсетудің ыңғайлылығы үшін мәзірлер мен прејскуранттар ағылшын тілінде де басылғаны жөн.

Бақылау сұрақтары:

1. Мәзір және мәзірді құрастыру ерекшелігі
2. Порциялық тағамдардың прејскуранты

3. Мәзірдегі тағамдар мен жеңіл тағамдардың реттілігі
4. Арақ-шарап өнімдерінің картасы
5. Тағамдарды еркін таңдау мәзірі
6. Жинақталған түскі ас мәзірі
7. Күндізгі рацион мәзірі
8. Мейрамханадағы кезекші тағамдардың мәзірі
9. Банкет мәзірі
10. Арнайы қызмет көрсету түрлеріне арналған мәзір
11. Мәзірді рәсімдеу
12. Прейскуранттарды рәсімдеу

7 ТҰТЫНУШЫЛАРҒА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУГЕ ДАЙЫНДАЛУ

7.1 Сауда залын дайындау

Сауда үй-жайлары қызмет көрсетуге күн сайын дайындалады. Үй-жайлар мұқият тазаланады, жиһаз қойылады, ыдыс-аяқ, құралдар, асханалық жаулықтар алынады және үстелдер әзірленеді. Мейрамханада жұмыс күніне дұрыс, ойластырылған, дәйекті дайындық айқын қызмет көрсетуді ұйымдастыруды қамтамасыз етеді.

Залды күнделікті дайындау *едендерді тазалауды, шаңды сүртуді және жиһаздар мен жабдықтарды тазалауды* қамтиды. Негізгі тазарту таңертең жүргізіледі және мейрамхана ашылғанға дейін 1-2 сағат бұрын аяқталады.

Залды санитарлық-гигиеналық жинау шаңсорғыштардың және басқа да жинау машиналары мен жинау құрал-сайдары көмегімен жүргізіледі.

Үй-жайларды тазарту кезінде белгіленген санитарлық ережелер сақталады. Сауда залын жинау еденді тазалау түріне байланысты белгілі бір реттілікпен жүзеге асырылады: *ылғалды жинау кезінде* алдымен терезелерді, жиһаздарды, карниздерді, панельдерді, терезе алды тақтайларын, шамдарды, жылыту батареяларының торларын сүртеді, содан кейін еденді жуады; *құрғақ жинау кезінде* алдымен еденді тазартады, содан кейін залдағы заттардан шаңды кетіреді.

Паркет және линолеум едендерін сүрту үшін әртүрлі типтегі электр сүрткіштер қолданылады.

Заманауи сауда залдарын безендіретін сәндік өсімдіктерге күтім жасауға ерекше назар аудару керек: оларды мұқият суарып, сары жапырақтарды кесіп, алып тастаған жөн.

Тазалаудан кейін бөлмелер желдетіледі. Күні бойы, қажет болған жағдайда, кішігірім жергілікті тазалауды зал бойынша кезекші тазалаушы жасайды.

Қоғамдық тамақтандырудың барлық кәсіпорындары үшін айына бір рет күрделі жинау жүргізу үшін санитариялық күн белгіленеді. Одан кейін

барлық үй-жайлар, жабдықтар және құрал-саймандар дезинфекциялануы керек.

Залдағы жиһаздың орналасуы бөлменің жоспарлау шешіміне, есіктердің, терезелердің, бағандардың, эстраданың және би алаңының орналасуына байланысты.

Үстелдер түзу сызықтармен, шахматты тәртібімен орналастырылады, олардан топтар – бір-бірінен негізгі және қосымша өтетін жерлермен (проход) бөлінген аймақтар құрылады. Кәсіпорынның түріне байланысты *негізгі өтетін жердің* ені мейрамханалар мен барларда кемінде 1,5 м және кафелерде кемінде 1,2 м болуы керек. Қосымша өтетін жер – мейрамханалар мен барларда кемінде 1,2 м, кафелерде кемінде 0,9 м, сондай-ақ жеке орындарға өті үшін – мейрамханалар мен барларда кемінде 0,6 м және кафелерде 0,4 м. Әрбір үстел көрші үстелден келушілердің және даяшылардың оған еркін өтуін қамтамасыз ететін қашықтықта орналастырылады. Үстелдер, серванттар және креслолар қабырғалардан 10-20 см қашықтықта тұруы керек.

Залдарда қабырғалық (пристенный) және жартылай шеңберлі дивандар қолданылады, оларда да үстелдер орналастырылады.

Квадраттық үстелдер әдетте шахматты тәртіпте орналастырылады, бұл қызмет көрсету кезінде ыңғайлылықты тудырады.

Дөңгелек үстелдер көбінесе квадратты үстелдермен орнатылады; олар залға әдемі көрініс береді.

Тікбұрышты алты орындықты үстелдер әдетте қабырғалар бойымен немесе залдың ортасында дөңгелек және квадратты үстелдермен үйлестіре орналастырылады.

Қосалқы үстелдер даяшы үшін ең ыңғайлы жерлерде орналастырылады. Олар арнайы кішкентай дастархандармен жабылады. Қосалқы үстелдерінде даяшылар бөтелкелерді ашады, ыдыс-аяқ қояды және тағамдарды бөледі. Әдетте, даяшы тағамдарды тұтынушылардың көзінше салуға мүмкіндік болатындай етіп қосалқы үстел тамақ ішетін үстелге жақын орналастырылады.

Қосалқы үстелдердің құрылымына келесі талаптар қойылады: олар тұрақты, жеңіл және ыңғайлы болуы керек. Үстелдің қақпағының астына сөре қойылып, қозғалуды жеңілдету үшін үстелдерге дөңгелектер орнатылады.

Үстел топтарының арасында, көбінесе қабырғалар мен бағаналар жанында бір немесе екі даяшыға бір сервант мөлшерінде серванттар орналастырылады. Серванттарда аз мөлшерде ыдыс-аяқ, құралдар және ас жаулықтары сақталады.

Даяшылардың жұмысында ыңғайлы болу үшін залдарда үш-төрт даяшыға бір тоңазытқыш есебінен үй тоңазытқыштары орнатылады.

7.2 Асханалық ыдыстарды, құралдарды және ас жаулықтарын дайындау

Үй-жайларды жинау және үстелдерді орналастыру аяқталғаннан кейін, мейрамхана ашылғанға дейін екі сағат бұрын даяшылардың бригадирі үстел саны мен жабдықтау нормаларына сәйкес сервиз және ас жаулықтары бөлмесінен асхана ыдыстарын, құралдарын және ас жаулықтарын алады. Алу кезінде олардың жай-күйіне назар аудару керек – дастархан, майлықтар таза, крахмалданған, үтіктелген болуы керек; ыдыс-аяқ – жарықтары мен сынықтары жоқ; құралдар – деформацияланбаған.

Тәрелкелер қол сүлгілерімен жабылып, сервиз бөлмесінен залға апарылады және серванттар мен қосалқы үстелдерге 10-нан 12 данаға дейін үйіндімен қойылады, ал фужерлер, бокалдар және рюмкалар майлықтармен жабылған подностарға қойылады. Ыдыс-аяқтарды жеткізу үшін арбалар да қолданылады.

Ыдысты-аяқты даярлау алдында даяшылар белгілі бір ережелерді сақтай отырып, ыдыс-аяқ пен құралдарды сүлгімен сүртеді (жылтыратады). Мысалы, пышақтарды (бірнеше дана) сол қолымен сүлгімен алып, ал оң қолымен жылтыр болғанша сүртеді; содан кейін олар майлықпен жабылған подностарға немесе серванттарға қойылады.

Шанышқылар мен қасықтар да пышақтар сияқты жылтыратылады, бұл ретте шанышқылардың тістері арасында жуу кезінде жойылмаған тағамның бар-жоғын тексереді.

Тәрелканы сол қолмен сүлгімен тік ұстап, оң қолмен біртіндеп бұрап, сүлгінің екінші ұшымен сүртеді.

Шыныаяқты сүлгінің көмегімен сол қолына алады, ал оң қолымен сүлгінің бір бөлігін шыныаяқтың ойығына салып, бас бармағымен ішкі жағынан сүртеді.

Фужерлер екі сүлгімен жылтыратылады. Біреуімен фужердің аяғынан ұстайды, ал екіншісімен жылтыратады. Бұл ретте фужерді екі қолдың арасында саусақтармен баспай айналдырады; сүлгімен оралған бас бармақ фужердің ішінде болады. Жылтырату сапасын тексеру үшін фужерді әлсін-әлсін жарыққа қарайды.

Сонымен қатар, біруақыттар дәмдеуіштер салынған құралдар да дайындалады. Тұз сауыттары көлемінің $3/4$ бөлігі тұзбен толтырылады, ашық тұз сауыттарының беті тегістеледі, ал тұз сауытының жиектері сүлгімен сүртіледі. Бұрыш сауытының жартысы құрғақ бұрышпен толтырылады. Сондай-ақ, қыша сауытын да көлемінің $3/4$ бөлігі толтырылып, қасық салынады. Дәмдеуіштерге арналған құралдар күн сайын жуылады және құрғатылады.

Күл салғыштар әр қызмет көрсетуден кейін арнайы шүберекпен тазаланады, күл салғыштарды залдан тыс жерде тазалайды. Келушілердің өтініші бойынша үстелге сірке суы бар бөтелкелер қойылады, олар қыша сияқты қосалқы үстелдерде болуы керек.

Осы қызметтік үстелдерде әрқайсысы 1-3 гүлден тұратын вазалар дайындалады.

Залдарды қызмет көрсетуге дайындаудың соңғы кезеңі болып табылатын үстелді жабдықтаудан бұрын, олар дастарханмен жабылады.

Бұл үшін алдымен үтіктелген және төрт бүктелген дастархан үстелдерге жайылады, содан кейін әрқайсысы ашылып, үстелдің ұзындығы бойымен жайылады. Екі қолмен бір жағының жиектерінен ұстап (умаждалып қалмау үшін жиектерінен абайлап ұстайды), дастархан үстелдің үстінен сілкіп тастағандай өткір қозғалыспен көтереді және бірден дастархан мен үстелдің арасында ауа жастықшасы пайда болатындай етіп күрт төмендетеді. Дастарханның тегіс орталық қатпарлары үстелдің осіне жатуы керек. Дастарханның жиектері барлық жағынан бірдей кем дегенде 25 см, бірақ орындықтың отырғышынан төмен болмауы керек.

Бірінші класты мейрамханалар мен барларда дастарханның орнына полиэфир жабыны бар үстелдерде жеке зығыр майлықтарды қолдануға рұқсат етіледі.

7.3 Үстелдерді дайындау

Барлық мейрамханалар мен барларда тұтынушыларға қызмет көрсету уақытын қысқарту үшін және залдың интерьерін толықтыратын алдын-ала үстелдерді дайындауды қолданады.

Үстелдерді дайындау кезінде белгілі бір ережелер сақталады: алдымен фаянс немесе фарфор ыдыстарын қояды, содан кейін құралдар қойылады, содан кейін хрусталь немесе шыны ыдыстарын қояды. Кішкентай асханалық немесе десерттік тәрелке дәл орындыққа қарсы, тәрелкеден үстелдің шетіне дейінгі қашықтық шамамен 2 см болатындай етіп қояды. Тәрелкенің бүйіріндегі эмблема үстелдің ортасына қаратылуы керек. Банкетке қызмет көрсету кезінде дәмханалық тәрелкесі кішкене тәрелкенің үстіне қойылады. Олардың арасына майлық салған жөн, бірақ ол эмблеманы жаппауы керек. Нанға арналған тәрелке негізгі тәрелкенің (кішкене немесе дәмханалық) сол жағына одан әрі салынатын құралдардың (шанышқылардың) санына байланысты 5-10 см қашықтықта орналастырылады. Кішкене немесе дәмханалық тәрелкелерге қатысты нан тәрелкесін орналастырудың әртүрлі нұсқалары болуы мүмкін.

Тәрелкелерді залға майлықтармен жабылған подноспен немесе арбамен апарды. Тәрелкелер салынған подносты екі қолмен ұстайды. Ұзына бойы екі бүктелген қол сүлгісімен жабылған тәрелкелер үйіндісің қолмен де алып келуге болады.

Тәрелкені қою кезіндеоны бас бармақ және сұқ саусағымен алып, олар тәрелкенің бүйір бойымен бір бағытта созылған, ал қалған саусақтар оны ұстап тұрады.

Асхана құралдары орталық тәрелкенің сол және оң жағына орналастырылады: пышақтар тәрелкенің оң жағына, шанышқылар сол жаққа қойылады; алдымен тәрелкеге асханалық құралдар, содан кейін балық және дәмханалық қойылады.

Асханалық қасық әрқашан оң жағынан қояды; десерттік құралдар тәрелкенің (кішкене немесе дәмханалық) алдына келесі ретпен қойылады (тәрелкеден үстелдің ортасына дейін): пышақ, шанышқы, қасық. Көбінесе үстелді дайындау кезінде десерттік құралдардың біреуі ғана немесе жұппен – қасық пен шанышқы, пышақ пен шанышқы қойылады.

Үстелді фужерлермен жабдықтау. Фужерді үстелдің ортасына тәрелкенің артына немесе оңға жылжытып, пышақтардың артына қоюға болады. Сол қолдың саусақтарының арасында төмен қаратып аз мөлшерде фужерлерді тасымалдауға болады (алақан жоғарыға қарайды).

Дайындау кезінде *зығыр майлық* дәмханалық тәрелкеге қойылады, қағаз майлықтар арнайы тіреуіштер мен қыш құмыраларына қойылады.

Сондай-ақ, майлықты бәліштік тәрелкеге немесе тікелей дастарханға құралдардың арасына (пышақ пен шанышқы) қоюға болады.

Күндізгі уақытта жаппай қызмет көрсету кезінде дәмдеуіштерге арналған құралдардың ішінен тұз бен бұрыш қойылуы мүмкін. Басқа жағдайларда үстелді жабдықтаған кезде тек тұз ұсынылады, қалған дәмдеуіштер мен тұздықтар тиісті тағамдарға немесе тұтынушылардың өтініші бойынша беріледі.

Үстелді алдын-ала дайындау залды қызмет көрсетуге дайындау процесінде жүзеге асырылады. Оған келесі тапсырысты орындау кезінде қолдануға болатын заттардың ең аз саны кіреді: бәліш тәрелкелері, фужерлер, дәмдеуіштерге арналған құралдар, асхана құралдары, майлықтар, гүлдер. Қызмет көрсету түрі мен сипатына байланысты (таңғы ас, түскі ас, кешкі ас, мерекелік қызмет көрсету) алдын-ала дайындау әр түрлі дәрежеде болуы мүмкін.

Туристерге, сондай-ақ таңертең қонақ үй тұрғындарына қызмет көрсету кезінде олар *таңғы асқа арналған үстелді дайындауды* пайдаланады. Оған бәліш тәрелкесі, дәмханалық құралдар, фужер және зығыр майлық кіреді. Дегенмен, жабдықтауға май пышағын, дәмхана тәрелкесін және шай қасықты қосуға болады. Қабылданған тапсырысқа байланысты даяшылар үстелді толықтырады.

Күндізгі уақытта үстелді алдын-ала дайындау мыналарды қамтиды:

- кезекші тағам мәзірі бойынша (минималды дайындау): нанға арналған тәрелке, асхана құралдары (пышақ, шанышқы, қасық), фужер, майлықтар, дәмдеуіштері бар құрал, гүлдер.

- тапсырыс берілген тағамдар мәзірі бойынша: нанға арналған тәрелке және дәмхана тәрелкесі, асхана құралдары, фужер, майлық, дәмдеуіштерге арналған құрал.

Кешкі уақытта дайындау дәмханалық құралдармен толықтырылады, ал асханалық қасық алынып тасталады. Сондай-ақ кешкі уақытта үстелдер балық құралдарымен дайындалуы мүмкін.

Үстелді қосымша дайындау тұтынушының тапсырысына байланысты. Тапсырысты қабылдап, даяшы үстелді дайындауды қажетті

ыдыстармен және құралдармен толықтырып, артық құралдарды алып тастайды.

Сервантта даяшыларда ыдыс-аяқтар, ас жаулықтары және құралдар жеткілікті болуы керек. Пайдаланылуына қарай олардың қорлары сервиз бөлмесінен толықтырылады. Қызметті көрсетуді жылдамдату үшін даяшы буфеттен су, сыра, шырындар мен жемістер алады. Жұмсалуды бойынша қорлар толықтырылады.

7.4 Қызметкерлерді қызмет көрсетуге дайындау

Мейрамханаға келген адамдардың көңіл-күйі және олардың кәсіпорын туралы пікірі даяшының қызмет көрсетуге дайындалуына және оның жұмыс барысындағы кәсіпқойлығына байланысты.

Даяшы ас мәзірін және оның сипаттамасын, қандай да бір тағам дайындалатын өнімдердің құрамын, тағамға арналған гарнир мен тұздықты, сусындарды жақсы білуі және жекелеген тағамдар мен сусындардың дұрыс үйлесімін ұсына білуі тиіс. Сондай-ақ, ол қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнының жұмыс ерекшелігін, тұтынушылармен есеп айырысу нысаны мен құжаттамасын білуі, жұмыс орнын дұрыс ұйымдастыруы және этикет ережелерін сақтауы тиіс.

Жоғары білікті даяшылар тұтынушының көзінше салаттарды араластырып, безендіре білуі керек және коктейльдер дайындауды білуі керек.

Даяшының сыртқы түрі ең алдымен гигиеналық талаптардың сақталуымен анықталады. Даяшыны мұқият тарақталған болуы керек. Жұмыс кезінде тарақты қолдануға немесе шашты қолмен түзетуге болмайды.

Даяшы ауыз қуысына ерекше назар аударған жөн: оны күн сайын иісті кетіретін сұйықтықпен шайғай дұрыс.

Косметика мен әшекейлер орынды болуы керек. Қолдар мен тырнақтардың тазалығына назар аударылады, тырнақтары өте ұзын болмауы керек; жұмыс кезінде сақиналар мен жүзіктерді киюге болмайды.

Қоғамдық тамақтандырудың барлық қызметкерлері денсаулық сақтау органдары белгілеген мерзімде медициналық тексеруден өтеді.

Даяшылардың сыртқы келбетінде ұқыпты, жақсы тігілген және мұқият үтіктелген киім маңызды рөл атқарады. Даяшы оны мұқият тазалап, түймелердің мықтап тігілгенін тексеруі керек. Аяқ киімді жылтырауға дейін тазалануы тиіс және майыспаған болуы керек; жұмыс кезінде аяқ киім шу шығармауы қажет.

Залдағы даяшылар бірдей стильде киінуі керек, мысалы: жоғарғы жағы ақ, төменгі жағы қара; бірдей костюмдер, жейделер, көйлектер. Сондықтан мейрамханаларда, барларда, әсіресе жоғары кластарда даяшыларға, метрдотельдерге, бармендерге және буфетшілерге формалы киім беру ұсынылады. Форма мейрамханада тек жұмыс уақытында киюге міндетті.

Жұмысқа дайындық кезінде даяшы қажетті заттардың бар-жоғын және жағдайын тексеруі керек. Жоғарыда айтылғандай, даяшының ең маңызды керек-жарақтарының бірі - ыстық тағамдарды алып жүру кезінде қолды күйіп қалудан қорғау үшін қажет қол сүлгісі және ластанудан қорғайтын костюм манжеттері. Сондай-ақ, олармен құралдарды жылтыратуға және үстелге ұсыну алдында ыдыстарды сүртуге болады. Қол сүлгісі таза, жақсы үтіктелген даяшыда үнемі болуы керек (қолында, сервантта).

Даяшының керек-жарақтарына сондай-ақ кассалық аппараттың кілті; нөмірленген және тігілген, есепке алынған шот бланкілері; бөтелке ашуға арналған кілт және штопор; шот-фактураларды толтыруға арналған автоқалам; қол орамал.

Залға қызмет көрсетуге дайындықта, даяшылардың дұрыс ұйымдастырылуы мен нақты жұмысында үлкен рөл метрдотельге тиесілі. Күн сайын жұмыс басталар алдында ол зал мен даяшылардың қызмет көрсетуге дайындығын қамтамасыз етуге, зал мен ас үй қызметкерлерімен қысқа нұсқаулық өткізуге міндетті. Нұсқама кезінде мәзірмен және преysкурантпен танысу жүргізіледі, тұтынушылар мен әкімшіліктің алдыңғы күнгі немесе ауысымдағы жұмыс бойынша ескертулері талданады және жұмыстағы кемшіліктерді жою бойынша іс-шаралар белгіленеді.

Бақылау сұрақтары:

1. Залды күнделікті дайындау
2. Залдағы жиһаздың орналасуы
3. Асханалық ыдыстарды, құралдарды және ас жаулықтарын дайындау
4. Үстелді фужерлермен жабдықтау
5. Үстелді алдын-ала дайындау
6. Күндізгі уақытта үстелді алдын-ала дайындау
7. Үстелді қосымша дайындау
8. Қызметкерлерді қызмет көрсетуге дайындау

8 МЕЙРАМХАНАЛАРДА ТҰТЫНУШЫЛАРҒА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІ ҰЙЫМДАСТЫРУ

8.1 Мейрамханаларда қызмет көрсетудің негізгі элементтері

Мейрамханада қызмет көрсету мынадай элементтерден құралады: келушілерді қарсы алу және орналастыру, тапсырыстарды қабылдау және ресімдеу, тапсырыстарды дайындауға беру, буфет өнімдерін алу және ұсыну, тапсырыс берілген жеңіл тамақтарды, тағамдарды, сусындарды алу және ұсыну, клиенттермен есеп айырысу.

Қонақтарды қарсы алу және орналастыру

Тұтынушыларды алдымен швейцар, содан кейін гардеробшы және залдың кіреберісінде метрдотель қарсы алады. Егер метрдотель осы уақытта қызметтік істермен айналысып жатса, онда тұтынушыларды даяшылардың бригадирі (даяшы) қарсы алады. Ол қонақтарды қарсы алып, үстелді қанша адамға дайындау керектігін сұрайды және олардың тілектерін ескере отырып, залда орын таңдауға мүмкіндік береді. Тұтынушылар отырған үстелде орындарды тек соңғыларының келісімімен ғана ұсынуға болады. Тұтынушыға қызмет көрсетуге дайын емес үстелден орын алуды ұсынуға рұқсат етілмейді: пайдаланылған ыдыс-аяқ тазаланбаған, үстелдердің алдын-ала дайындалмаған.

Қонақтардың үлкен тобы үшін метрдотельдің рұқсатымен бірнеше үстелден ортақ үстел жасауға болады.

Метрдотель немесе даяшы қонаққа орындықты жылжытып, оны қимылмен шақырады. Егер еркек пен әйел бірге келсе, онда даяшы әйелге бірінші орынды ұсынады, содан кейін ер адамға отыруды ұсынады. Әйел ер адамның оң жағына отырады. Егер қонақтар өз бетінше үстелге отырса, оларды басқа жерлерді ұсынып, көшіруге рұқсат етілмейді. Егер қонақтар өздерімен бірге гүл әкелсе, даяшы сұрауды күтпестен суы бар вазаны әкеліп, оған гүлді салып, үстелдің ортасына вазаны қоюы керек.

Тапсырысты қабылдау және рәсімдеу

Даяшы мәзірді мұқабда сол жақ қолымен кеңейтілген түрде ұсынады. Мәзір әйел адамға беріледі. Егер үстелге бірнеше адам отырса, онда үлкендерге, мерейтой иесіне және т.б. артықшылық беріледі. Мәзірді ұсына отырып, даяшы қонақтардың назарын фирмалық тағамдарға аударады. Мәзірмен бірге жабық түрдегі шарап преискуранты беріледі. Даяшы бірнеше минут күтіп, тағамдардың ассортиментімен танысуға мүмкіндік береді. Содан кейін даяшы үстелге жақындап, тапсырыс қабылдауы керек, қажет болған жағдайда даяшы қонаққа оның жасын, тілектерін, жыл мезгілін және т.б. ескере отырып, белгілі бір тағамды ұсына алады. Келушіге белгілі бір тағамды ұсына отырып, даяшы оның дәмдік сапасы мен оны дайындау ерекшеліктері туралы айтуы керек. Сондай-ақ, тапсырысты орындау үшін қанша уақыт қажет екенін нақты айтуы қажет. Содан кейін даяшы келушілерге тапсырыс берілген тағамдарға шарап таңдауға көмектеседі.

Даяшы тапсырысты келесі ретпен жазады: алдымен салқын тағамдар мен жеңіл тағамдар, ыстық тағамдар, содан кейін бірінші және екінші тағамдар, десерт және бұфет өнімдері. Егер тапсырыс үлкен болса, онда оны келушіге тексеру үшін қайталай айтып, тамақтану уақытын және келушінің басқа тілектерін нақтылап сұрап алады.

Тапсырысты қабылдау кезінде даяшы тапсырыс берген қонақтың жанында, оң жақта, үстел мен орындыққа тиместей сәл еңкейіп тұруы керек.

Тапсырысты қабылдағаннан кейін ***даяшы оны орындау жоспарын белгілеуі керек***: жеңіл тамақтар мен тағамдарды дайындауға тапсырыс беру, оларды дайындау және ұсыну үшін ыдыс-аяқтарды таңдау; тапсырысқа сәйкес үстелдің әзірленуін және тағамдар мен сусындарды ұсыну кезектілігін нақтылау.

Тапсырысты қабылдап, даяшы сервис бөлмесіне барады, онда салқын тағамдар мен жеңіл тағамдарға арналған ыдыс-аяқтарды таңдайды, оны салқын цехтің тарату желісіне әкеледі және аспазға тапсырыспен бірге тамақ дайындау бойынша қонақтардың тілектерін жеткізеді.

Салқын цехтан даяшы тапсырысты ыстық тағамдарға, бірінші және екінші тағамдарға, десертке, ыстық сусындарға ыстық цехқа береді. Сонымен қатар тапсырыспен бірге тағам дайындалуы керек ыдыстарды (кокотницалар, кокильницалар, порциялық табалар, қыш құмыралар және т.б.) береді. Содан кейін даяшы буфет өнімдерін алу үшін кассалық аппараттан чектерді өткізіп береді. Салқын және ыстық тағамдарды алудың алдында оларға чектерді өткізеді.

Қонақтармен есептесу

Есептесу, әдетте, қызмет көрсетудің соңында жасалады. Бірақ кейде, егер бұл кәсіпорында қабылданса, қонақтармен есеп айырысу тапсырыс қабылданғаннан немесе салқын тағамдарға қызмет көрсетілгеннен кейін жасалуы мүмкін. Бұл жағдайға шоттың бірінші данасы үстелге қойылады, ал қызмет көрсету шоттың көшірмесімен жалғасады.

Тапсырыс берілген тағамдар мен сусындар үшін тұтынушылармен есеп айырысу шот бойынша жүргізіледі.

Шот бланкісі екі данада толтырылады. Онда мейрамхананың атауы, даяшының тегі, қызмет көрсету күні, жеңіл тамақтар, тағамдар, сусындар және т.б. атауы мен саны, бір порцияның бағасы, сол атаудағы тағамдар мен сусындардың барлық тапсырыс берілген порцияларының сомасы көрсетіледі. Егер тапсырыс беруші кез-келген тағамнан бас тартса, оған қарсы сызық (прочерк) жасау керек.

Даяшы соманы есептейді, қол қояды және тапсырыс берушіге шоттың бірінші данасын береді, оны сыртқы жағын жоғары қаратып кішкене подносқа немесе тәрелкеге қояды.

Даяшы нөмірленген шот бланкілерін жұмыс басталар алдында арнайы кітапқа қол қоя отырып, метрдотельден алады. Сонымен қатар, даяшы шоттардың көшірмелері негізінде жасалған шоттар *тізілімінің бланкілерін* алады және оны шоттардың көшірмелерімен, кассалық есептегіштердің алынбалы кілттерімен және түсіммен (выручка) бірге кассирге немесе әкімшілік өкіліне тапсырады.

Үстелдерді жинау және пайдаланылған ыдыстарды ауыстыру

Қызмет көрсету барысында даяшы үстелді келесі тағамға жылдам дайындап, қолданылған ыдыс-аяқ пен құралдарды жинап, оларды тазаларына ауыстыруы керек.

Тағам қалдықтары бар тәрелкелерді жинаған кезде даяшы бірінші тұтынушыға оң жақтан келеді, оң қолына аспаптары бар тәрелкелерді алады және оны сол қолына ауыстырып, бас бармақ және сұқ саусағымен ұстайды. Әрі қарай, ол оң жағынан келесі тұтынушыға жақындап, ыдыстарды сол қолдың саусақтарына орналастырады. Ол бірінші және екінші тәрелкедегі құралдар мен

тамақ қалдықтарын төменгі тәрелкеге салады. Бір топ қонақтарға қызмет көрсету кезінде осылайша бір даяшы он тәрелкеге дейін жинай алады.

Жинаудың тағы бір нұсқасы – даяшы алғашқы екі тәрелкені осы әдіспен алып жинайды, ал үшінші және келесі тәрелкелерді сол қолдың білегіне қояды. Сонымен қатар ол шанышқымен (пышақпен) қалдықтарды екінші (төменгі) тәрелкеге салып, құралдарды бірінші тәрелкеге салады.

Тамақ қалдықтарын жинау үшін даяшы сұқ саусақ пен ортаңғы саусақтардың арасында ұстайтын арнайы тәрелкені қолдануға болады.

Даяшы қолданылған тәрелкелерді қызметтік үстелге апарды және бірден таза тәрелкелерді әкеледі. Қонақтар тобына екі даяшы қызмет көрсеткен кезде, олардың бірі пайдаланылған ыдыс-аяқ пен құралдарды жинайды, ал екіншісі үстелге тазаларын қояды. Бұл үшін қажетті мөлшерде тәрелкелер алдын-ала қызметтік үстелге қойылады. Жоғарғы тәрелкеге төрт рет бүктелген кенеп майлық қойылады, үстелді әзірлеген кездегідей оған пышақ және шанышқы қояды.

8.2 Тағамдар мен сусындарды ұсыну реттілігі

Тағамдарды ұсыну ережелерін сақтау қызмет көрсетудің жоғары мәдениетінің көрсеткіші болып табылады. Бұл ретте тағамдарды ұсыну реттілігін сақтау да маңызды.

I. Салқын тағамдар мен жеңіл тағамдар:

1. Бекіре балықтарының және ақсерке балықтарының түйіршікті уылдырығы; түйірсіз қара уылдырық; сары май; табиғи көкөністер; аз тұздалған, пісірілген, майонез қосылған, маринадталған балық; балық гастрономиясы және майдағы консервілер; табиғи және гарнир қосылған майшабақ; теңіздің балық емес өнімдері; балық салаттары.

2. Пісірілген және құймалы ет, ысталған ет, ет гастрономиясы, қуырылған ет, етті ассорти, ет салаттары.

3. Пісірілген құс, құймалы, фаршталған, қуырылған құс және жабайы құс, құс пен жабайы құстан жасалған ассорти, құс пен жабайы құстан салаттар;

4. Көкөніс салаттары, винигреттер, тұздалған және маринадталған өнімдер, саңырауқұлақ тағамдары, ірімшік.

II. Ыстық тағамдар:

1. Балықтан

2. Еттен

3. Құс пен жабайы құстан

4. Көкөністерден, саңырауқұлақтардан

5. Жұмыртқадан

6. Ұннан жасалған

III. Көжелер:

1. Мөлдір

2. Пюре көжелері

3. Құймалы

4. Сүтті

5. Салқын

6. Тәтті

IV. Екінші ыстық тағамдар:

1. Қайнатылған, бөктірілген, фаршталған, қуырылған, пісірілген балық.

2. Қайнатылған, бөктірілген, тұздықта қуырылған, табиғи қуырылған, бұқтырылған, пісірілген ет.

3. Құс пен жабайы құс: қайнатылған, бөктірілген, фашталған, қуырылған, бұқтырылған.

4. Қайнатылған, бөктірілген, қуырылған, бұқтырылған, пісірілген көкөністер.

5. Жарма, бұршақ, макарон, ұн, жұмыртқа және сүзбе тағамдары.

V. Тәтті тағамдар:

1. Ыстық

2. Салқын

VI. Жеміс-жидектер.

VII. Ыстық сусындар.

Подноспен жұмыс істеу ережелері

Тағамдарды, ыдыс-аяқтарды, сусындарды тасымалдау үшін даяшылар подностарды пайдаланады. Подносты сол қолмен тасымалдауға ыңғайлы, үлкен тұрақтылық үшін оны оң қолмен демейді. Подносты, әдетте, сол қолдың шынтақ деңгейінде немесе одан сәл жоғары ұстайды. Тағамдары немесе буфет өнімдері салынған подносты иықтан жоғары көтеруге болмайды. Буфет пен ас үй өнімдерін бір подноста бір уақытта тасымалдауға болмайды. Майлықпен жабылмаған подноста бірдеңе тасымалдау ұсынылмайды.

Майлық заттардың подноста сырғанауы аздайтады, подносқа майлық жайып, одан шығып тұрған бұрыштарын бүгеді.

Подностағы ауыр заттар даяшыға жақын болуы керек, биік заттар подностың ортасында, ал аласа және жеңіл заттар оның шетінде болуы керек. Подностың біркелкі жүктелуін қамтамасыз ету керек. Подностың түбі құрғақ және таза болуы керек. Тағамдар салынған поднос қосалқы үстелге немесе сервантқа қойылады. Асхана үстеліне подносты қоюға рұқсат етілмейді.

8.3 Тағамдар мен жеңіл тамақтарды ұсыну тәсілдері

Даяшы күнделікті жұмыста қызмет көрсету ережелерін білуі және шебер қолдануы керек. Келушілерге тағамдар мен сусындарды барлығына жеке-жеке тәрелкеге, креманкаға, шыныаяққа және т.б. ұсынуға болады.

Келушіге қызмет көрсету кезінде жеке пайдалану ыдыс-аяқтарында сорпалар тәрелкелер мен шыныаяқтарда, ыстық тағамдар кокотницада, кокильницада немесе порциялық табаларда, десерттер креманкаларда және т.б. ұсынылады. Салқын тағамдарды ұсыну, әдетте, ыдыс-аяқта беріледі, одан тағамды келушінің тәрелкесіне аудару керек.

Қызмет көрсету тәжірибесінде ұсынудың үш негізгі әдісі қолданылады:

- *француз тәсілі* – арнайы құралдардың көмегімен тапсырыс берілген тағамды тұтынушының тәрелкесіне аудару;

- *ағылшын тәсілі* – қосалқы немесе жанама үстелде тұтынушылардың тәрелкелеріне жеңіл тамақтар мен тағамдарды аудару;

- *орыс тәсілі* – тапсырыс берілген тағамдарды (бірнеше порция бір ыдыста немесе бір порцияда) асхана үстеліне орналастыру.

Француз тәсілі

Бұл қызмет көрсету әдісі келесі нұсқаларды қарастырады:

1. Даяшы тамақты порцияға бөліп, оны ыдыстан келушінің тәрелкесіне аударады.

2. Даяшы келушіге тағам ұсынады, оны өзі тәрелкесіне аударады.

Даяшы екі жағдайда да келушіге сол жақтан қызмет көрсетеді.

Сондықтан, қызмет көрсетудің бұл әдісін банкеттерде де, жеке мәзір бойынша қызмет көрсету кезінде де қолдануға болады.

Даяшы тағамды сол қолында ұстай отырып, оң қолымен асханалық шанышқысы мен қасықтың көмегімен әр тұтынушыға тәрелкеге салады.

Даяшы тағамдарды бөлу ережелерін сақтауы керек: алдымен негізгі өнімді алып, оны тұтынушының тәрелкесіне салады, содан кейін гарнирді салып, оны негізгі өніммен араластырады. Осындай тәсілмен, даяшы ет пен балықтың порциялық бөліктерінен және гарнирден тұрантын, сондай-ақ толтырылған өнімдерден тұратын салқын және ыстық тағамдардың көпшілігін аударады.

Жұмсақ консистенциялы тағамдар (қайнатылған балық, туралған шницель және т.б.) тұтынушының тәрелкесіне қасық пен шанышқының көмегімен аударады.

Бөлуге арналған құрылғыларды қолдана отырып, келуші, жоғарыда айтылғандай, даяшы ұсынған тағамның бір бөлігін өзінің тәрелкесіне сала алады. Тағамды сәл еңкейтіп, бірақ үстелдің бетіне тигізбей қонақтың тәрелкесіне жақын ұстау керек.

Салқын тағамдарды ұсыну алдында, үстелді дәмханалық тәрелкемен жабдықтайды, ал екінші ыстық тағамдарды ұсынбас бұрын, даяшы оң жағына қоятын қыздырылған кішкене асханалық тәрелке беріледі.

Ағылшын тәсілі

Тағамдарды ұсынудың бұл әдісінде міндетті түрде көмекші үстелді қолданылады, онда даяшы тағамды қонақтардың жеке тәрелкелеріне порциялап бөледі. Қосалқы (жанама) үстелді тұтынушы даяшының әрекеттеріне бақылау мүмкіндігіне ие болатындай орнатқан жөн. Ол жылжымалы немесе стационарлық болуы мүмкін. Жанама үстелде ыдыс-аяқ пен аспаптар тұтынушылардың үстеліндегідей тәртіппен орналастырылады. Әдетте, негізгі өнімі бар тағам үстелдің сол жағына қойылады, ал гарнир (егер ол бөлек ұсынылса) — оң жақтан, ортасында тәрелкелер орналастырылады. Қосалқы үстелді пайдаланып тағамдарды ұсыну әдісі тағамды екі қолмен порциялауды қарастырады.

Порциялаудың бірнеше әдісі бар:

1. Қасық өнімнің астына салынып, үстінен шанышқымен аздап басылады – котлеттерді, лангеттерді, бифштекстерді, көкөніс пен жарма гарнирлерін және салаттарды порциялау үшін.

2. Қасық пен шанышқы өнімнің астына салынып, аударылады – пісірілген тағамдарды және үлкен ет кесектерін порциялау үшін.

Қосалқы үстелде екі даяшы жұмыс істей алады – олардың бірі негізгі өнімді порциялайды, ал екіншісі гарнирді салады.

Тұздық тағамдарын порциялау кезінде екі қасық қолданылады, алдымен гарнир, содан кейін негізгі тағам аударылады.

Порциялағаннан кейін даяшы оны қонақтың алдындағы үстелге оның оң жағынан оң қолымен қояды. Оны сол жақтан, бірақ сол қолмен беруге болады (егер тұтынушыға жақындау қиын болса).

Орыс тәсілі

Бұл әдіс алдындағыларға қарағанда өзіне-өзі қызмет көрсету элементтерін көбірек қолданады, үстелге әдемі безендірілген және пісірілген тағамдарды, сондай-ақ құмыраларда дайындалған ұлттық тағамдарды орналастыруды қарастырады. Егер қонақтар салқын тағамдардың үлкен ассортиментіне тапсырыс берсе, онда олар үстелге вазалар, сопақ және дөңгелек фарфор ыдыстарына орналастырылады. Барлық тағамдарға салып алатын құралдар қойылады: шанышқы – тістері төмен, ал үстіне қасық қойылады, құралдардың саптары қонақтарға қараптып орналастырылады.

Негізгі әдістерден басқа, тағамдарды ұсынудың *еуропалық* және *аралас* әдістері бар. *Еуропалық әдіс* алдыңғы әдістерден, ең алдымен, үстелді жабдықтаумен ерекшеленеді. Үстел асханалық және дәмханалық құралдармен, кішкентай тәрелкемен, қонақтың алдына қойылатын кенеп майлықпен, дәмдеуіштерге арналған құралмен және гүлдермен жабдықталады. Даяшы салқын тағамдарды тәрелкелерге порцияланған түрде алдын-ала әкеледі. Екінші ыстық тағамдар арнайы қақпақтармен жабылған қыздырылған кішкене үстел тәрелкелерінде ұсынылады. Даяшы қонаққа оң жақта келіп, оның алдына қақпағы бар тәрелкені қойып, қақпағын көтеріп алып, содан кейін оны қосалқы үстелге апарады. Екінші тағамдар кішігірім залдарда, сондай-ақ қосалқы үстелдер болмаған кезде еуропалық әдіспен беріледі.

«Люкс» және «жоғары класты» мейрамханаларында қызмет көрсетудің *аралас әдісі* қолданылады, ол тапсырыс берілген тағамдардың ассортиментін ескере отырып, орыс, ағылшын, француз және еуропалық әдістерді қолдануды қарастырады.

Бақылау сұрақтары:

1. Мейрамханада қонақтарды қарсы алу және орналастыру
2. Мейрамханада қонақтардан тапсырысты қабылдау және рәсімдеу
3. Мейрамханада қонақтармен есептесу
4. Мейрамханада үстелдерді жинау және пайдаланылған ыдыстарды ауыстыру
5. Тағамдар мен сусындарды ұсыну реттілігі
6. Подноспен жұмыс істеу ережелері
7. Тағамдар мен жеңіл тамақтарды ұсынудың француз тәсілі
8. Тағамдар мен жеңіл тамақтарды ұсынудың ағылшын тәсілі
9. Тағамдар мен жеңіл тамақтарды ұсынудың орыс тәсілі

10. Тағамдарды ұсынудың еуропалық және аралас әдістері

9 ТАҒАМДАРДЫ ҰСЫНУ ЕРЕЖЕЛЕРІ

9.1 Буфет өнімдерін және шараптарды ұсыну

Буфет өнімдерін келушілерге бірінші кезекте ұсынылады. Қызмет көрсету жылдамдығы үшін, жоғарыда айтылғандай, даяшы алдын-ала тоназытқышқа жеміс-жидекті және минералды су құйылған бөтелкелер мен сыралардың кішкене қорын қояды.

Ең алдымен даяшы чектерді алып сервиз бөлмесіне барады, қажетті ыдыстарды таңдайды (жемістерге арналған вазалар, графиндер, құмыралар және т.б.), содан кейін буфетте қажетті өнімдер алады. Буфеттен өнімді ала отырып, ол оның тапсырысқа сәйкестігіне және сапасына назар аударуы керек, сусындары бар бөтелкелер таза, кетіксіз және жарықтарсыз, зауыттық жабындысы мен жапсырмасы бұзылмаған болуы керек.

Даяшы сусындар сапасының нашарлау белгілерін жақсы білуі керек. Мысалы, ақ үстел шарапының, сыраның, жеміс суының, мөлдір шырындардың және т.б. бүлінуінің басталуы біркелкі бұлдырлықпен анықталады, ал бұл сусындардың қатты бүлінуінің белгісі – бөтелке түбіне түскен тұнба. Сусынның сапасыздығын оны графинге немесе басқа ыдысқа құю кезінде көбіктің пайда болуы, сондай-ақ жартылай тәтті шараптар мен сыраларда ашытқының өткір иісі растайды.

Даяшы құрғақ, жартылай құрғақ шараптардың тауарлық сипаттамасын, яғни қайсысы маркалық, коллекциялық және т.б. жақсы білуі қажет.

Мейрамханада сусындар құйылған түрде де беріледі. Олар графиндер мен құмыраларда, ал кейбір жағдайларда – рюмкаларда, бокалдарда, фужерлерде беріледі. Шырындар графиндерде емес, құмыраларда немесе шырындарға арналған стақандарда беріледі. Құмыраларда шарап берілмейді. Қажет болған жағдайда мұзды мұз сауытында немесе мұзға арналған қысқыштары бар салат ыдысында бөлек береді. Шырындар мен салқын сусындардың температурасы 8-12°C болуы керек.

Жемістер ағынды суда мұқият жуылады және таза сүлгімен кептіріледі. Жүзімнің үлкен шоқтарын қайшымен немесе өткір пышақпен кішкентайларға кесіледі. Бананның да жеміс сабақтары пышақпен кесіледі. Шиелерді жеміс сабақтарымен береді. Дайындалған жемістер (егер олар көп мөлшерде берілсе) вазаға салынады: алманың жеміс сабақтарын төмен қаратып, алмұрттың жеміс сабақтарын жоғары қаратып, қалған жемістерді олардың кез-келгені көрінетін етіп орналастырылады. Жемістердің кішкене бөлігін десертті тәрелкеде беруге болады.

Даяшы алынған буфет өнімдерін залға майлықпен жабылған подноста әкеледі. Бір құмыраны, бір немесе екі бөтелкені подносыз алып жүруге болады. Сусындары бар құмыралар 3/4 бөлігінен артық емес құйылады. Даяшы алынған

буфет өнімдері бар подносты қосалқы үстелге немесе сервантқа орналастырады. Қажет болған жағдайда тапсырысқа сәйкес үстелді жабдықтайды.

Ең алдымен алкогольсіз сусындар, нан, жемістер беріледі. Даяшы қонақтарға жапсырмаларды алдын-ала көрсетіп, қосалқы үстелде бөтелкелердің ауызын ашады. Бөтелкенің мойнын таза майлықпен сүртіп, қонақтардың рұқсатымен әйелдерден бастап, қонақтың оң жағынан фужерлерге сусындарды құяды. Бөтелкелер үстелге оң жақтан құралдардың артына қонақтарға заттаңбасын қаратып қойылады.

Нанды даяшы үстелге нанға арналған тәрелкеде ұсынады. Қонаққа сол жағынан келіп, оң қолымен үстелден бос нан тәрелкесін алып, ал сол қолымен нан бар тәрелкені қояды. Қысқыштардың көмегімен нанды ортақ ыдыстан (нан сауыты) алдын-ала дайындау кезінде орнатылған нан тәрелкесіне салуға болады. Топтық қызмет көрсету кезінде нан төрт рет бүктелген зығыр матамен нан сауытында беріледі. Арақ-шарап өнімдері бар бөтелкелер ашылмай, қосалқы үстелге қалдырылады.

Осыдан кейін даяшы чектерді өткізіп, салқын тағамдар мен жеңіл тағамдар алуға барады.

Шараптарды ұсыну. Ликер-арақ өнімдерін, шараптарды ұсыну кезінде даяшыдан да, барменнен де белгілі бір дағдылар мен икемдер қажет. Даяшы тапсырыс берілген шарапты қонаққа көрсетеді. Бұл жағдайда даяшы бөтелкені оң қолымен мойнынан ұстап, оны бірнеше рет бүктелген майлықпен жабылған сол қолдың алақанына қояды. Қонақ жапсырманы жақсы көріп, тапсырыстың дұрыс орындалғанына көз жеткізуі керек. Шараптар сол жақтан қонаққа ұсынылады. Даяшы бөтелкелерді көмекші үстелде тек қонақтардың қатысуымен ашады. Содан кейін бөтелкенің мойны сүртіледі. Тығындары бар бөтелкелерді ашқан кезде тығынды штопормен тесіп өтпеуін бақылау қажет.

Бөтелкені оң қолына, ал майлықты сол қолына алып, даяшы қонаққа оң жағынан келіп, келісімін алып, шарапты рюмканың 3/4 бөлігіне құяды, содан кейін бөтелкенің мойнын сәл көтеріп, шарап тамшылары дастарханға тамып кетпеуі үшін өсті айнала оңға бұрады. Сондай-ақ, шараптар графиндерде ұсынылады және беріледі.

Бөтелкені майлыққа орауға болады, ал коллекциялық шарапты ұсыну үшін тоқылған себет қолданылады, бірақ затбелгі ашық болуы керек.

Алдын ала салқындатылған күйде ұсынылатын шампан мұз шелегіне салынады және бөтелкенің жоғарғы бөлігін сыртынан қалдырып, майлықпен жабады. Шампан бірнеше сақтық шараларын қолдана отырып ашылады: бөтелкенің мойны майлықпен жабады, бөтелкені өзінен сәл еңкейтіп, үстіне сүйенбестен және қонақтарға бұрмай, сол қолдың бас бармағын тығында ұстап, оң қолымен сым құлыпты (мюзельді) абайлап бұрап, тығыннан босатады, содан кейін бөтелкені оң қолға майлықтың астына алып, сол қолмен тығынды бөтелкенің мойнынан бұрап оны абайлап алып, біртіндеп көмірқышқыл газын шығарады. Бөтелкені минималды шуылмен ашуға тырысу керек және бірден шампанды құю қажет. Бұл ретте бокалдарды мұқият, жұқа ағынмен толтыру

керек. Бокалдарды көбік тұнғаннан кейін қайта құю әдісімен бірнеше рет толтыру ұсынылады.

9.2 Салқын тағамдар мен жеңіл тамақтарды ұсыну

Салқын тағамдар тәбет қоздырғыштарының рөлін атқарады және әдетте тамақ қабылдаудың басында ұсынылады. Алайда, олар таңғы ас немесе кешкі ас мәзірінде негізгі тағам болуы мүмкін. Салқын тағамдар тартымды көрініске ие болуы керек. Салқын тағамдарды дайындау үшін ақжелкен, аскөк және салат жапырақтары; жаңа піскен, ашытылған, тұздалған және маринадталған көкөністер мен жемістер; жұмыртқа, ет, балық және гастрономиялық өнімдер кеңінен қолданылады. Қатық (заправка) ретінде қаймақ, өсімдік майы, майонез, маринадтар, сірке суы, қыша және дәмдеуіштер қолданылады. Салқын тағамдар мен жеңіл тағамдардың рәсімделуіне көп көңіл бөлінеді.

Мейрамханаларда салқын тағамдар көбінесе тұтынушылардың тапсырысын орындау кезінде немесе кішкене бөліктермен дайындалады. Оларды ұсыну температурасы 14⁰С аспауы қажет. Кейбір жеңіл тағамдар (май, табиғи көкөністер, түйіршікті уылдырық) салқындатылған, тіпті кейде тамақ мұзымен бірге ұсынылады.

Салқын тағамдар мен жеңіл тағамдарды ұсыну кезінде *белгілі бір тәртіп* орнатылған: балық жеңіл тағамдары; ет жеңіл тағамдары; құс және жабайы құс жеңіл тағамдары; көкөніс және саңырауқұлақ жеңіл тағамдары.

Салқын тағамдар мен жеңіл тағамдар залға подноста фарфордан жасалған ыдыс-аяқта әкелінеді. Санитариялық қағидаларда өнімдері бар тағамдарды бір-біріне қоюға рұқсат етілмейді. Залға әкелінген поднос қосалқы үстелге қойылады және әр салқын тағамға (бүтін түрінде вазадан қолмен алуға болатын табиғи көкөністерді қоспағанда) салуға арналған құрал қойылады. Бұл ретте келесі ережелерді басшылыққа алған жөн: егер тағам гарнирмен бірге берілсе, онда шанышқы мен қасықты салған дұрыс; гарнирсіз тағамға бір ғана шанышқы (табиғи майшабақ, ақсерке және т.б.) немесе шанышқы және ыстық ысталған балыққа арналған қасық салынады. Десерттік қасықты салаттар мен маринадталған саңырауқұлақтар (бір порцияға) сияқты тағамға салуға болады. Егер вазада бірнеше порция берілсе, онда асханалық шанышқы мен қасық салып алу құралы ретінде салынады. Салып алуға арналған шанышқының тістерін төмен қаратылып, ал оның үстіне шұңқыры төмен қаратылып қасық салынады. Құралдар саптары қонаққа бағытталуы тиіс және ыдыстан аздап шығып тұруы қажет. Қасықтың сабы шанышқының сабынан оң жаққа қарай жылжытылған.

Салқын тағамдар мен жеңіл тағамдарды ұсынған кезде алдыңғы тақырыпта сипатталған барлық үш негізгі қызмет көрсету әдісін қолдануға болады. Салат ыдыстарын, уылдырық және тұздық сауыттарын үстелге ұсыну алдында порция санына байланысты бәліштік немесе дәмханалық тәрелкеге қойылады. Тұздық сауытын сабын солға, ал салат ыдысы мен тұздық сауытының алдынан дәл сол тәрелкеге шай немесе десерттік қасықтарын сабын оңға қаратып қояды, уылдырық сауытының алдынан – салып алуға арналған арнайы қалақша қойылады.

Жеңіл тағамдарды орналастыру кезінде даяшы келесі ережелерді сақтауы керек:

- биік ыдыстағы (вазадағы) тағамдар үстелдің ортасына жақын қойылады;
- аласа ыдыстағы (жаймаларда, уылдырық сауыттарында, салат ыдыстарында) жеңіл тағамдар тұтынушыға жақын қойылады.

Жеке қызмет көрсету кезінде түйіршікті уылдырығы, май, салаттар, гарнирі бар салқын тағамдар қонақтың сол жағына қойылады. Түйірсіз қара уылдырық пен гарнирсіз салқын тағамдар (шпроттар, гастрономиялық жеңіл тағамдар, майшабақ, пияз қосылған майшабақ және т.б.) оң жақтан қойылады.

Салқын тағамдар мен жеңіл тағамдарды ұсынған кезде үстел дәмханалық тәрелке және дәмханалық құралдармен (пышақ пен шанышқы) жабдықталады.

Салат ыдысындағы және жаймадағы салқын тағамды қонақтың алдында тұрған дәмханалық тәрелкеге немесе салат ыдысынан не жалпы ыдыстан жеңіл тағамдар салынатын дәмханалық тәрелкеге арналған орынға қоюға болмайды. Жеңіл тағамдарды үстел арқылы тікелей қонақтың қолына ұсынуға және үстелге сол қолмен тұтынушының оң жағынан қоюға рұқсат етілмейді. Егер қонақтар үлкен тапсырыс жасаған болса және үстелде барлық салқын тағамдарға орын жетіспесе, онда бірінші берілетін тағамдарды дәмханалық тәрелкелерге қою ұсынылады, ал қалғанын үстелге қоюға болады немесе тапсырыс берушінің рұқсатымен тамақтану басталатын жеңіл тағамдарды үстелге қою керек, ал қалғанын қосалқы үстелге қойып, біраз уақыттан кейін оларды ұсынуға болады. Егер үстелде 4-6 адам отырса, онда тамақ қабылдау басталатын тағамдарды қонақтарға өзі ұсыну үшін тапсырыс берушіге жақын қойған жөн. Балық жеңіл тағамдарынан кейін дәмханалық тәрелке мен құралдарды ауыстыру керек.

Келесі тағамды ұсынуға үстелді дайындау кезінде пайдаланылған барлық бос ыдыстарды алып тастау керек. Егер үстелде салқын жеңіл тағамдар болса, онда даяшы тапсырыс берушінің рұқсатын алып, оларды дереу алып тастайды. Бұл ерекшеліктің май, көкөністер мен салаттарға және тұздықтарға қатысы жоқ. Оларды десертті ұсынар алдында ғана алып тастау керек, өйткені бұл жеңіл тағамдар көптеген ыстық тағамдармен жақсы үйлеседі.

Банкет жеңіл тағамдары. Банкет жеңіл тағамдарына канапе, себетше және воловандар жатады.

Канапе - әдемі безендірілген кішкентай фигуралы бутербродтар, көбінесе банкет-фуршеттерде ұсынылады. Ашық және жабық бутербродтар нанға арналған тәрелкеде немесе дәмханалық тәрелкеде ұсынылады, оларды дәмханалық құралдарымен (пышақ пен шанышқы) тұтынады.

Себетшелер (тарталетка) мен *валовандар* әртүрлі өнімдермен және аспаздық бұйымдармен толтырылған: уылдырық, тауық еті, балық, салат, паштет, ветчина, шаян, ашшаяндар және т.б. Банкеттерде себетшелер мен воловандар оюланған қағаз салфеткамен жабылған фарфор дөңгелек ыдыста ұсынылады, бірақ оларды құралдарды пайдаланбай тұтынады.

Бутербродтар зығыр матамен жабылған дөңгелек немесе сопақ ыдыста немесе кішкене подноста беріледі. Бутербродтарды ортақ ыдыстан қолмен немесе ортақ пайдалануға арналған қалақшамен алады.

Гастрономиялық тауарлар мен консервілер

Сары май табақшада немесе нанға арналған тәрелкеде беріледі. Жағып алу үшін арнайы пышақты қолданады.

Ірімшікті (порциямен) дәмханалық тәрелкемен береді, үстелті дәмханалық құралдармен жабдықтайды.

Бекіре және албырт балықтарының *түйіршіктелген уылдырығын* уылдырық сауытында ұсынады, оның металл бөлігі тағамдық мұз кесектерімен толтырылады, ал уылдырығы бар табақша мұзға салынады. Уылдырық сауыты қағаз сүлгімен жабылған қойғыш тәрелкеге (бәліштік немесе дәмханалық) қойылады, сондай-ақ осы жерге сабын оңға қаратып уылдырық қалақшасын немесе шай қасығын қояды. Уылдырықты лимон тілімдерімен безендіруге болады, ал туралған жасыл пиязды табақшада бөлек ұсынуға болады. Егер уылдырыққа сары май тапсырыс берілсе, онда ол табақшада бөлек беріледі.

Түйірсіз қара уылдырығы жаймада (лоток) беріледі, салып алу үшін паштет пышағы немесе дәмхана пышағы қолданылады, оны жаймаға салады, оның сабы ыдыстан шығып тұруы қажет.

Балықтан жасалған және балық гастрономиялық өнімдерінің салқын тағамдары

Гарнир қосылған майшабақ майшабақ сауытында ұсынылады. Майшабақты ұсақ кубиктерге кесілген шикі және қайнатылған көкөністермен гарнирлейді. Майшабақ сауытына салып алуға арналған құрыл (шанышқы мен қасық) салынады.

Табиғи майшабақ майшабақта сауытында ұсынылады. Тағамды көкөністермен безендіреді, майшабаққа арналған қосмүйізді шанышқымен салады. Майшабақ сауытын қонақтың оң жағына қояды, сол жақтан порциялық табада немесе қағаз салфеткасы бар дәмханалық тәрелкеге салынған дөңгелек ыдыста (баранчик) ыстық қайнатылған картоп ұсынылады. Салып алуға арналған десерттік немесе асханалық қасық дәмханалық тәрелкеге сабын оң жаққа қаратып қояды. Сары май табақшаға салынып, сол жаққа қойылады.

Туралған майшабақ пен түрлі паштеттер бір немесе көп порциялы жаймада ұсынылады және оң жаққа қойылады. Паштет қалақшасымен немесе дәмханалық пышақпен салынады.

Ақсерке (албырт, кета, горбуша және т.б.) гарнирсіз, лимон тілімімен және жаймада немесе сопақша фарфор ыдыста көкөністермен ұсынылады. Бұл жеңіл тағамдарды асханалық шанышқымен салып алады. Ыдыс қонақтың оң жағына үстелдің жиегінен 45° бұрышпен қойылады. Балық ассортиіне балық өнімдерінің кем дегенде 3-4 түрі кіреді.

Қайнатылған, сорпа құйылған, фаршталған, майонез қосылған және маринадталған балық жаймаларда ұсынылады, ал егер бірнеше порция болса, онда сопақ фарфор ыдыста беріледі. Бұл тағамдар қонақтың сол жағынан үстелдің жиегінен 45° бұрышпен қойылады. Сорпа құйылған балық гарнирсіз ұсынылады, сондықтан ол оң жақтан қойылады.

Мариадталған және майонез қосылған балықтан басқа, барлық тағамдарға тұздық сауытындағы ақжелкек (хрен) тұздығын береді, ол қонақтың сол жағынан

қойылады. Сорпа қосылған балық қалақшамен, қалған балық тағамдары асханалық қасық пен шанышқымен салынады.

Шпроттар, сардиналар, сайралар жаймада лимон тілімдерімен және көкөніспен ұсынылады.

Оларды шпроттық шанышқымен салады. Жайма қонақтың оң жағынан қойылады.

Деликатесті теңіз өнімдері. Оларға моллюскалар (устрицалар, мидиялар, кальмарлар) және шаян тәрізділер (омарлар, лангустар, крабтар, шаяндар, ашаяндар) жатады.

Устрицалар – моллюскалардың ең көп таралған түрі. Моллюсканың шыны тәрізді денесі қабықшағының ішінде орналасқан, қабықшадағы сақиналардың саны бойынша жасын анықтайды. 3 жастан 5 жасқа дейінгі моллюскалар ең жоғары қасиеттерге ие.

Устрицалар балық жеңіл тағамдарынан кейін ұсынылады. Вазаны конвертпен бүктелген зығыр матамен жабады, оның үстіне дайындалған устрицаларды (арнайы пышақпен ашылған) және тамақ мұзының бөліктерін салады. Ортасына тілімдерге кесілген лимон орналастырылады. Үстелді кішкентай асханалық тәрелкелермен және устрицаларға арналған шанышқымен жабдықтайды, устриц, олар оң жақтан қойылады. Бір қонаққа устрицалар салат ыдысында мұзбен және лимон тілімімен беріледі. Салат ыдысы қонақтың сол жағынан қағаз майлығы бар дәмханалық тәрелкесіне қойылады. Қажет болса, устрицаларға май және қуырылған нан (тосты) беріледі.

Табиғи крабтар салат ыдысында дәмханалық тәрелкеде қағаз майлықпен және сабы оңға бұрылған күйде десерттік қасықпен ұсынылады. Крабтары бар салат ыдысы қонақтың оң жағынан қойылады.

Шаян мойындары, крабтар, ашаяндар, омарлар бар *коктейль салаттары* жалпақ бокалдарда ұсынылады. Теңіз өнімдері мен көкөністер майдалап туралады, тұздықтар қосылады, көкөністер және лимон тілімімен безендіріледі. Оялы қағаз майлықпен және шай қасықпен бәліштік тәрелкеде ұсынылады.

Еттен және ет гастрономиялық тауарлардан жасалған тағамдар

Етті ассорти жаңа піскен немесе консервіленген көкөністер және жемістермен, туралған тоңбамен (желе) безендірілген ет өнімдерінің үш-алты түрінен (қуырылған бұзау еті, қуырылған сиыр еті, қайнатылған тіл, қуырылған күркеауық, тауық еті және т.б.) тұрады. Етті ассортиді сопақ фарфордан жасалған ыдыста ұсынылады, шанышқымен және қасықпен салынады. Ақжелкек тұздығы немесе корнишон қосылған майонез тұздығы бөлек беріледі. Жеке қызмет көрсету кезінде етті ассорти жаймада беріледі.

Пісірілген немесе қуырылған құс еті мен етті (сиыр еті, шошқа еті, қой еті) бөліктерге кесіп, сопақша немесе дөңгелек ыдыста гарнирмен ұсынылады және бөлу үшін асханалық қасықтар мен пышақтар беріледі.

Фаршталған тауық еті (галантин) дөңгелек фарфор ыдыста ұсынылады. Ұсыну кезінде ыдысқа майонез қосылған қайнатылған көкөністерден (картоп, сәбіз, жасыл бұршақ, тұздалған қияр) тұратын гарнир, ал үстіне алдын ала бөліктерге кесіліп, тұтас қаңқа түрінде қалыптасқан галантин салынады.

Галантин айналасына қызанақ, қияр, туралған тоңба және маринадталған жемістердің гарнирін салады. Салып алу үшін асханалық қасық пен шанышқыны қолданады. Тағамды француз тәсілімен ұсынады. Жеке қызмет көрсету кезінде галантин дәмханалық тәрелкеде порцияға бір-екі бөліктен беріледі. Майонез немесе корнишон қосылған майонез тұздығын қағаз майлықпен жабылған тәрелкеге қойылған фарфордан жасалған тұздық сауытында және шай қасықпен беріледі.

Тауықтан жасалған сациви жеке қызмет көрсету кезінде дәмханалық тәрелкеге қойылған салат ыдысында ұсынылады. Тәрелкеге сабы оң жаққа қаратылып салынатын десерттік қасықпен салып алады. Топтық қызмет көрсету кезінде сацивиді көппорциялы салат ыдысында немесе фарфор вазада ұсынуға болады. Салат ыдысы қонақтың сол жағына, ал ваза үстелдің ортасына қойылады.

Салаттар (балық, ет, көкөніс) бір және көппорциялы салат ыдыстарында, сондай-ақ салат вазаларында ұсынылады. Салат ыдыстары қағаз салфеткасы бар дәмханалық тәрелкеге қойылады, тәрелкеге десерттік немесе асханалық қасық салынады. Даяшы жаңа піскен көкөніс салаттарын қонақтың көзінше ұсыну алдында қатырады (заправляет).

Салаттарды фужерлерде немесе жалпақ бокалда ұсынуға болады. Мұндай салат коктейль деп аталады. Салат-коктейлдерді әртүрлі өнімдерден – көкөністерден, саңырауқұлақтардан, балықтан, еттен, теңіз өнімдерінен және т.б. ұсынуға болады. Салаттарды қонақтардың қатысуымен қосалқы үстелде дайындау ұсынылады. Фужерге салынған салат-коктейль оюлы қағаз салфеткасы бар дәмханалық тәрелкеде ұсынылады, ал фужердің алдына сабы оңға қаратып бір шай қасық қойылады. Даяшы салат-коктейлді қонақтың оң жағынан ұсынады және ыдысты оң қолымен алдына қояды.

Көкөністер мен саңырауқұлақтардан жасалған салқын тағамдар

Табиғи көкөністер балық, ет және құс етінен жасалған тағамдармен жақсы үйлеседі, сондықтан оларды қызмет көрсетудің басында ұсыну ұсынылады. Ұсыну үшін салат ыдыстарын немесе салат вазаларын қолданады, онда көкөністер тағамдық мұздың кесектерімен бірге орналастырылады. Салат ыдысы тұтынушының алдына құралдарсыз қойылады. Алайда, егер көкөністер кесілген болса, онда салып алу үшін шанышқыны беру керек. Табиғи көкөністерді дәмханалық құралдарымен тұтынады.

Тұздалған немесе маринадталған саңырауқұлақтар салат ыдысында беріледі, салып алу үшін десерттік қасық қолданылады.

Тұздалған, ашытылған көкөністер, көкөністермен толтырылған қызанақ, баклажан және бұрыш салат ыдысында дәмханалық тәрелкеге салып алу үшін десерттік қасықпен бірге беріледі. Дәмханалық құралдарымен тұтынады.

9.3 Ыстық жеңіл тағамдарды ұсыну

Ыстық жеңіл тағамдар, әдетте, олар дайындалған ыдыста (кокотницада, кокильницада, порциялы табаларда) тәрелкеге салмай-ақ беріледі. Сондықтан олар қонақтың алдына қойылады. Ұсыну температурасы 85-90°C. Ыстық жеңіл

тағамдар бар ыдыс-аяқтар нанға арналған тәрелкеге немесе оюлы қағаз майлығы бар дәмханалық тәрелкеге қойылады. Ыстық жеңіл тағамдардың өзіне тән ерекшелігі – пышақты қолданудың қажеті болмас үшін өнімдер кішкене тілімдерге кесіледі.

Ыстық жеңіл тағамды порциялы табада немесе ыдыста ұсыну кезінде, үстелді үстелді дәмханалық тәрелкемен жабдықтауға болады, ал метал ыдысқа салынған тағамды қонақтың оң жағынан орналастыруға болады. Кокотницада жеңіл тағамдарды тұтынған кезде кокот шанышқысын немесе шай қасықты қолдану әдетке айналған. Қуырылған жұмыртқаға дәмханалық құралдараға қосымша десерттік қасық беріледі. Тәрелкедегі кокотницаны тұтқасы қонақтың сол жаққа бұрылған күйде қояды, ал кокот шанышқысының немесе шай қасықтың сабы оңға бұрылады.

Қабыршақта (кокиль) пісірілген балық оюлы қағаз майлығы бар нанға арналған тәрелкеге қойылған кокильникте, сабы оңға қаратылған шанышқымен ұсынылады. Кокиль оң жағынан беріледі және қонақтың алдына қойылады.

Тұздықтағы устрицалар мен мидиялар дәл осылай ұсынылады.

Деликатесті ыстық тағамдар жасалған шаяндар үлкен сұранысқа ие. Егер шаяндар (сонымен қатар крабтар, асшаяндар) қайнатпада дайындалса, олар сорпа ыдыстарында ұсынылады. Үстелге терең жартылай порциялы тәрелкені дәмханалық тәрелкеге қояды және шаян тәрізділерге арналған арнайы құрал мен десерттік қасық беріледі. Оң жақтан саусақтарды сүрту үшін сәл дымқыл майлық кішкене тәрелкеге қойылады. Қайнатылған шаяндар (сорпасыз) конверт сияқты бүктелген зығыр матамен жабылған дөңгелек мельхиор ыдысында беріледі, себебі шаяндар майлықтың бір бөлігімен жабылып, ыстық болуы керек. Үстел дәмханалық тәрелкемен және шаяндарға арналған құралдармен жабдыкталады. Дымқыл майлықтың орнына қонаққа қышқылдандырылған су құйылған салат ыдысын немесе тостаған беруге болады. Қонақ майлықтың жоғарғы жиегіне саусақтарын кептіре алады. Шаяндарға арнайы бокалда (фужерде) немесе керамикалық күрішкеде сыра беріледі, ол сол жақтан қойылады.

Қаймақтағы саңырауқұлақтар (шампиньондар немесе ақ) олар пісірілген кокотницада, оюлы қағаз салфеткасы бар дәмханалық тәрелкеде беріледі; кокотницаның тұтқалары солға бұрылады, кокот шанышқысының сабын оңға қаратып қояды; кокотницаны қонақтың оң жағына немесе алдына қояды.

Құс пен жабайы құстан жасалған жульен қаймақтағы саңырауқұлақтар сияқты кокотницада беріледі.

Қызанақтағы тефтели дөңгелек ыдыста немесе дәмханалық тәрелкеге салынған порциялы табада беріледі, оң жақтан қонақтың алдына қойылады.

Қызыл шарап тұздығындағы және қаймақ тұздығындағы бүйректер қызанақтағы тефтели сияқты беріледі.

Пожарский котлеттері және люля-кебабы дөңгелек мельхиор ыдысында беріледі. Банкет-фуршетке қызмет көрсету кезінде пластмасса шпажкалар пайдаланылады. Тиісті тұздықтар мен дәмдеуіштерді бөлек ұсынылады.

Табадағы балық тұз көжесін (солянка) оюлы қағаз майлығы бар дәмханалық тәрелкеге қойылған порциялы табада беріледі. Тағам қонақтың оң

жағынан қойылады. Десерттік қасықпен салынады. Үстел алдын-ала дәмханалық шанышқысы бар дәмханалық тәрелкемен жабдықталады.

Құймақ қақпағы бар дөңгелек ыдыста беріледі. Температураны ұстап тұру үшін ыдыс төрт рет бүктелген және кішкене асханалық тәрелкеге салынған зығыр майлыққа қойылады. Майлықтың астына құймаққа арналған шанышқы салынады. Ыдыстың қақпағы қосалқы үстелде қалдырылады. Үстел дәмханалық тәрелкемен және дәмханалық құралдармен (пышақпен және шанышқымен) жабдықталады. Құймақ қонақтың оң жағынан беріледі, ал сол жағынан түйіршіктелген уылдырық немесе аз тұздалған балық (ақсерке, лосось, кета) немесе майшабақ қойылады. Құймақтарға металл тұздық сауытында еріген сары май немесе фарфор тұздық сауытындағы қаймақ ұсынуға болады.

Ыстық бутербродтар (тартинкалар) жеке тағам ретінде беріледі. Бидай немесе қара бидай нанының тілімдеріне әртүрлі өнімдер (ірімшік, ветчина, балық, ет және т.б.) салынады және пісіріледі. Үстелді жылытылған дәмханалық тәрелкемен және дәмханалық құралдармен (пышақ пен шанышқы) жабдықтайды.

9.4 Көжелерді ұсыну

Көжелер суық және ыстық жеңіл тағамдардан кейін беріледі. Көжелерді тарату бөлмесінен алған кезде даяшы олардың сыртқы түріне және порция көлеміне назар аударуы керек. Көжелерді ұсыну ережелері көбінесе олардың түрі мен температурасына байланысты.

Ұсыну температурасына байланысты көжелер **ыстық** (ұсыну температурасы 75°C-тан төмен емес) және **салқын** (10-14°C) болып бөлінеді.

Дайындау тәсіліне сәйкес көжелер: **мөлдiр, асқатықты (заправочный), пюре тәрізді**, сондай-ақ **сүт** және **тәтті**.

Көжелер ұсынылады:

- *металл ыдыстарда* (мельхиорлық және тот баспайтын болаттан жасалған) – асқатықты көжелер;
- *сорпа шыныаяқтарында* – мөлдiр, пюре көжелері;
- *терең асханалық тәрелкелерде* – кешенді түскі ас беру және топтық қызмет көрсету кезінде;
- *фарфор супницада* – 6-10 порцияға;
- *керамикалық ыдыстарда* – ұлттық тағамдарды ұсыну.

Көжелерді ұсынудың **бірнеше әдісі** бар:

1. Көже құйылған терең асханалық тәрелкелерін даяшы майлықпен жабылған подноста залға әкеледі, содан кейін оларды серванттағы кішкене асханалық тәрелкелеріне қойып, қонақтарға ұсынады. Бұл әдіс қызмет көрсетудің төмен деңгейін сипаттайды, өйткені ол көженің қажетті температурасын сақтауға мүмкіндік бермейді.

2. Көжені көп порциялы көже ыдысында (фарфор немесе мельхиор) ұсыну. Көжені сервантта немесе қосалқы үстелде терең асханалық тәрелкелерге құяды, содан кейін оларды кішкене асханалық тәрелкелерге қояды. Көжені оң немесе сол жақтан тиісті қолмен береді.

3. Көжені бір порциялы көже ыдысында ұсынады. Алдымен көженің қою бөлігі көже ыдысынан тәрелкеге аударылады, содан кейін құюға арналған қасық осы мақсат үшін арналған нан тәрелкесіне қойылады. Көже ыдысын қолға алып, сұйық бөлігін абайлап тәрелкеге құяды.

4. Супницаны үстелге кішігірім асханалық немесе дәмханалық тәрелкеге қояды. Алдын ала үстелді қойылмалы тәрелкедегі терең асханалық тәрелкемен жабдықтайды, ал қонақ көжені өзі құйып алады.

5. Көжені алып келіп ұсыну. Даяшы супницаны сол қолдың алақанына қол сүлгісінің үстіне қойып, сол жақтан көжені келушіге алып келіп, оны тәрелкеге құяды.

6. Барлық көрсетілген нұсқаларда (біріншіден басқа) даяшы қаймақты бөлек алады (егер қажет болса). Ватрушканы, пампушканы, крупеникті және кепкен тоқаштарды бәліш тәрелкесінде бөлек әкеледі.

7. Ұлттық көжелерді керамикалық ыдыстарда ұсыну. Келуші көжені тікелей ыдыстан жей алады немесе көжені ыдыстан оның алдына қойылған терең тәрелкеге салып ала алады. Даяшы көженісерванттағы тәрелкеге құйып, содан кейін келушіге бере алады.

8. Көжелерді фарфор сорпаға арналған тостағандарда ұсыну – мөлдір сорпалар, пюре көжелері. Сорпа тостағаны ыдысқа десерт немесе сорпа қасықпен бірге қойылады; тостаған сабы солға, ал қасық сабы оңға бұрылады. Оң немесе сол жақтан тиісті қолмен ұсыну керек.

Сорпаға профитролді қағаз майлығы бар дәмханалық тәрелкедегі салыт ыдысында ұсынады. Профитролдарды сол жақтан қояды. Порцияның үлкен саны кезінде профитролді конвертпен бүктелген кенеп майлығы бар фарфор вазада ұсынады.

Жұмыртқа қосылған сорпа қайнатылған жұмыртқа салынған сорпа тостағанында ұсынылады.

Шығымы 300 г *гарнир қосылған сорпа* (көкөністер, тұшпара, кеспе, фрикаделькалар және т.б.) сорпа тостағандарында беріледі. Егер гарнир қосылған сорпалар 400 г шығыммен берілсе, онда оларды сорпа ыдыстарында әкеледі, содан кейін қосалқы үстелде асханалық тәрелелерге құяды.

Бәліші бар балық сорпасы - бұл сорпа ыдысында ұсынылатын мөлдір балық сорпасы. Бәліш нан арналған тәрелкеде ұсынылады, бөлек табақшада- бір тілім лимон мен көкөніс беріледі.

Салқын көжелер (окрошка, салқын борщ, ботвинья және т.б.) ыстық көжелер сияқты беріледі. Салқын сорпаларға бөлек алат ыдысында тамақ мұзы беріледі.

Тәтті сорпалар салқын немесе ыстық күйінде беріледі. Ұсыну ережелері асқатықты сорпаларды беру кезіндегідей бірдей. Үстелдерді кішкене десерт тәрелкелеріне қойыған терең десерт тәрелкелерімен жабдықтайды. Бисквитті печеньесін немесе пудингті бөлек ұсынуға болады.

9.5 Екінші ыстық тағамдарды ұсыну

Екінші тағамдардың асортименті өнімдердің түрлері бойынша да, оларды аспаздық өңдеу әдістері бойынша да өте алуан түрлі. Екінші тағамға ұсынбас бұрын, даяшы тапсырысқа сәйкес үстелдің жабдықтауын толықтырады: асханалық немесе балық балық құралдарын және кішкене асханалық тәрелкесін қояды. Егер балық пен ет тағамдарына тапсырыс берілсе, онда үстелде екі құрал болуы керек – балық және асханалық.

Тапсырыс берілген тағамды алған кезде даяшы чектермен есептеседі, ал тірі балық тағамдары және ұшаларымен дайындалған басқа тағамдар үшін төлем оларды өлшеп, құнын анықтағаннан кейін жасалады.

Порциялық тағамдар металл ыдыста – бір порциялы немесе көп порциялы ыдыста, порциялы табада, дөңгелек немесе сопақ ыдыста, сондай-ақ керамикалық ыдыстарда беріледі. Бірінші сыныптағы мейрамханаларда және даяшылар қызмет көрсететін кафеде даяшы келушінің алдына қоятын кішкене асханалық тәрелкеде екінші тағамдарды таратуға және беруге рұқсат етіледі. Тағамдарды ұсынуды әр түрлі жолмен безендіруге болады: негізгі өнім, тұздық және гарнир – бір ыдыста; негізгі өнім және тұздық бір ыдыста, ал гарнир бөлек; негізгі өнім және гарнир бір ыдыста, ал тұздық бөлек. Екінші тағамдардың асортиментіне байланысты гарнирлер мен тұздықтар ыстық немесе салқын күйде ұсынады: ыстық - металл ыдыста, салқын – фарфор ыдыста.

Асханалар мен дәмханалардағы және өзіне-өзі қызмет көрсететін кафелердегі екінші тағамдардың температурасы 60-65°C, ал мейрамханаларда – 85-90°C. Қажетті температураны сақтау үшін даяшы тағамдармен бірге қыздырылған кішкене тәрелкелерді әкеледі.

Екінші тағамды ұсынар алдында даяшы жеңіл тамақтар мен бірінші тағамдардан қалған пайдаланылған ыдысты үстелден алып тастайды және жоғарыда көрсетілгендей үстелді жабдықтайды.

Даяшы міндетті түрде ережені сақтауы тиіс: *порциялаудан бұрын тағамды тұтынушыға көрсету керек.* «Люкс» және жоғары сынып мейрамханаларында екінші тағамдарды ұсынудың ең көп таралған тәсілі – француз тәсілі.

Бір порциялы тағамды ұсынған кезде даяшы майлықпен жабылған подноста металл ыдыстардағы (мельхиор немесе тот баспайтын болаттан жасалған) екінші ыстық тағамдарды және қыздырылған кішкене асханалық тәрелкелерлі әкеледі, подносты қосалқы үстелге қояды, тәрелкелерді келушінің алдына қояды. Негізгі өнімнің үстіне официанттың оң қолына қаратып салып алуға арналған құрал қойылады.

Тағамдарды оң қолымен қол сүлгісімен ұстап, сол қолдың алақанына жеңнің манжетін жабатын қол сүлгісіне қояды. Даяшы қонақтың сол жағынан тұрып және корпусты сәл қисайтып, қонаққа тағамды көрсетіп, тағамды тәрелкеге жақындатып, алдымен негізгі өнімді қонаққа жақын салып, содан кейін гарнир мен әшекейлер салынады.

Порциялы табалардағы екінші тағамдар оюланған майлығы бар асханалық тәрелкелерде ұсынылады, қонақтың сол жағынан салып алуға арналған құралы бар шанышқылардың артына қойылады.

Керамикалық ыдыстарда ұлттық тағамдарды ұсыну бірінші тағамдарды ұсынумен бірдей. Ыдыстарды оюланған майлығы бар дәмханалық тәрелкеге қояды, залға подноста алып келеді және оларды қосалқы үстелге қояды. Ұсынуға дайындалған ыдыс қонақтың сол жағынан салып алуға арналған қасықпен қойылады. Содан кейін даяшы қақпағын ашып, оны дәмханалық тәрелкеге қойып, ыдысты қонаққа қарай сәл қисайтып, қасықпен тағамды қонақтың тәрелкесіне салады, содан кейін қойылмалы тәрелкемен бірге ыдысты алып тастайды. Қонақ қалауы бойынша өзіне өзі қызмет көрсетуі мүмкін.

Екінші ыстық тағамдарды ұсыну кезінде кейбір *ерекшеліктер* бар.

Қайнатылған балық, қызанақ, қаймақ, поляк немесе голланд тұздығын сопақша металл ыдыста береді. Гарнир – қайнатылған картопты дөңгелек ыдыста беруге болады, беру кезінде көк шөп себіледі. Мельхиордан жасалған тұздық сауытында оюлаған қағаз майлығы бар нанға арналған тәрелкеде және шай қасықпен бірге тұздықты әкеледі. Тұздық сауытын сол жақтан сол қолмен қояды. Тағам кішкене асханалық тәрелкесінде беріледі, оны келушінің алдына оң жағынан қояды. Асханалық тарелкенің жанына сүйектерге арналған бәліш тәрелкесін қояды.

Бұға бөктірілген балық – гарнирмен беріледі, тұздық (ақ, қызанақ) құяды. Қосалқы үстелде балықты кішкентай асханалық тәрелкеге аударады және оң жақтан ұсынады.

Қайнатылған бекіре тұқымдасының балығы – гарнирмен бірге порциялы ыдыста беріледі; тұздық бөлек беріледі (ақ каперспен немесе ақ шараппен); кішкене асханалық тәрелкеге аударады.

Көкөніспен қызанақта бұқтырылған балық – ыдысқа салып, өзі бұқтырылған тұздық құйып, гарнирлейді. Ұсыну кезінде кішкене асханалық тәрелкеге аударады.

Порция бөлігімен қуырылған балық – гарнирмен бірге порциялы ыдысқа салады; қызыл тұздық (негізгі қызанақ, көкөністер қосылған қызанақ) бөлек беріледі; ұсыну кезінде кішкене асханалық тәрелкеге аударады.

Қамырда қуырылған балық пирамида түрінде оюланған қағаз майлықпен жабылған металл ыдыста лимон тілімдері және көк шөптермен әкелінеді; кішкене асханалық тәрелкелеріне аударады; фарфор тұздық сауытында тұздық бөлек беріледі. Үстелге алдымен оң жақтан балық бар тәрелке, содан кейін сол жақтан тұздық қойылады.

Вертелде қуырылған балық – шпажка бойындағы балық бөліктерін ақырындап кесіп, порциялық кесектерін шпажкадан алады және сопақ мельхиор ыдыстарына салады. Гарнир – тұтас қызанақ, сақиналы туралған пияз, жасыл жуа, лимон тілімдері – дәмханалық тәрелкеде әкелінеді. Ткемали тұздығы және корнишон қосылған майонез сол жақтан үстелге қойылады.

Орысша картоппен пісірілген балық – порция табасы қағаз майлықпен жабылған қойылмалы тәрелкеге қойылады, келушінің қалауы бойынша үстелді кішкене асханалық тәрелкемен жабдықтауға болады.

Табиғи қуырылған ет (ростбиф, бифштекс, филе, лангет) гарнирмен бірге мельхиор ыдысында әкелінеді (ростбиф бір порцияға 2-3 кесек), еттің жанына

күрделі гарнир қойылады – қуырылған картоп, қайнатылған сәбіз, жасыл бұршақ, гүлді қырыққабат, жонылған ақжелкек. Алдын-ала қосалқы үстелде жылытылған кішкене асханалық тәрелкеге аударады.

Тұздықтағы филе - дөңгелек ыдыста әкелінеді және бөлек ыдыста немесе порциялы табада фри картобын әкеледі.

Жұмыртқа қосылған бифштекс табиғи бифштекс сияқты беріледі, тек бифштекске бір қуырылған жұмыртқа салынады.

Пияз қосылған ауылша бифштекс шойын табада беріледі. Бифштекс қуырылған картоппен айнала қоршалған, оған қуырылған пияз салынады. Табаны көмірмен немесе спиртпен таганчикке орнатады. Таганчик майлықпен жабылған кішкене подносқа қойылады. Тағамды қонаққа көрсеткеннен кейін даяшы тағамды қосалқы үстелде қыздырылған тәрелкеге салып, қонаққа ұсынады. Бифштексмен таганчикті үстелге оң жақтан қоюға болады, алдымен үстелге кішкене асханалық тәрелкесі мен асханалық құралдар (пышақ пен шанышқы) қойылады. Салып алуға арналған құрал кішкене тәрелкеде жанына қойылады.

Бефстроганов порциялы табада немесе дөңгелек ыдыста әкелінеді. Порциялы табада гарнир бөлек беріледі (қайнатылған картоп, терең қуырылған, картоп крекеттері). Бұл тағамды қосалқы үстелде аударған ыңғайлы: алдымен гарнирді, содан кейін негізгі тағамды аударады.

Кавказша кәуапты әдетте, сопақ мельхиор ыдыста шампурда әкеледі. Қағаз майлығы бар бәліш тәрелкесіне салынған салат ыдысында, ал топтық қызмет көрсету кезінде көппорциялы салат ыдысында немесе салат вазасында бөлек гарнир (жасыл жуы, сақиналы туралған пияз, жаңа піскен қызанақ, лимон тілімдері, көкөністер) әкелінеді. «Южный» тұздығы, ткемали немесе анар шырыны фарфор сауытта беріледі. Қонаққа кәуапты көрсетіп, даяшы оны қосалқы үстелде тәрелкеге аударады.

Құмырада қаттамада бұқтырылған ет үстелге сол жақтан қағаз майлықпен жабылған дәмханалық тәрелкеге қояды, алдына салып алуға арналған ағаш қасық қойылады. Даяшы қаттаманы пышақпен мұқият кесіп, бәліш тәрелкесіне аударады. Қаттаманы нанның орнына пайдаланады. Тағамды құмырадан қыздырылған кішкене асханалық тәрелкеге аударады.

Қуырылған құс еті тағамдары (табиғи котлеттер, киев котлеттері және т.б.) металл сопақ ыдыста гарнирмен бірге беріледі; жасыл бұршақты тартлетке беруге болады; қосалқы үстелде қыздырылған кішкене асханалық тәрелкелерге аударылады.

Табак балапандары металл сопақ ыдыста әкелінеді; кішкене асханалық тәрелкеге аударып, үстелге оң жақтан қойылады. Бөлек ыдыста немесе салат ыдысында гарнир беріледі; сарымсақ тұздығы фарфор сауытында беріледі. Саусақтарды сүрту үшін оң жақтан дәмханалық тарелкеде дымқыл майлық немесе қышқыл суы бар тостаған беріледі.

Қайнатылған, буда пісірілген балапандар тұздықпен бірге сопақ ыдыста беріледі. Пісірілген күріш дөңгелек ыдыста бөлек беріледі. Ыдыс қосалқы үстелде аударылып және оң жақтан беріледі.

Тауықтан жасалған чахохбили дөңгелек ыдыста беріледі, кішкене асханалық тәрелкеге аударылады. Үстелге оң жақтан қойылады, ал сол жақтан бәліш тәрелкеде лаваш беріледі.

Қайнатылған көкөністерден жасалған көкөніс тағамдары залға дөңгелек мельхиор ыдысында немесе порциялы табада әкелінеді. Әр түрлі пісірілген көкөністерден тұратын көкөніс тағамын мельхиор ыдыста беруге болады. Көкөніс тағамдарын ұсыну ережелері балық және ет тағамдарын ұсынумен бірдей.

Ветчина, шұжық және қызанақ қосылып қуырылған жұмыртқа қазақ майлықтары бар дәмханалық тәрелкелерге қойылған порциялы табаларда береді. Үстелді дәмханалық тәрелкемен және дәмханалық құралдармен жабдықтайды. Десерттік қалақшамен салып алады.

Қуырылған жұмыртқада дәл осылай беріледі, тек қана үстелді дайындау кезінде сұйық күйде қалатын сарыуызға арналған десерттік қасықпен жабдықтайды.

Шала пісірілген жұмыртқа өткір ұшымен төмен қаратып қойылмалы рюмкаға қойылады, оны дәмханалық тәрелкеге қояды, ал екінші жұмыртқаны тәрелкеге қояды. Шай қасықты тәрелкеге қойылмалы рюмканың алдына сабын оңға қаратып қояды.

Табиғи және фаршталған омлеттер сопақ мельхиор ыдыстарына беріледі. Қосалқы үстелде қалақшамен салады.

Сүзбелі құймағын, ірімшікті пісірмелерді түскі ас мәзіріне жиі қосады және қыздырылған кішкене асханалық тәрелкеде береді. Фарфор сауытында қаймақ бөлек беріледі, ал ыстық жеміс тұздығы – мельхиор сауытында беріледі және сол жақтан қойылады.

Варениктерді ернеулі дөңгелек ыдыста беріледі. Беру кезінде еріген сары май құйылады. Үстелді қыздырылған кішкене асханалық тәрелкемен және десерттік қасықпен жабдықтайды. Қағаз майлығы бар дәмханалық тәрелкедегі ыдыс қонақтың оң жағынан қойылады; сол жақтан сауытта қаймақ беріледі.

Әртүрлі салымдары бар құймақтарды сопақ мельхиор ыдыста әкеледі. Ұсыну ережелері металл ыдыста берілетін басқа тағамдарды ұсынумен бірдей.

9.6 Тәтті тағамдар мен жемістерді ұсыну

Мейрамханадағы түскі ас немесе кешкі ас, әдетте, тәтті тағамдарды ұсынумен аяқталады. Олардың ассортименті өте алуан түрлі. Бұл кисель, компот, желе, мусс, түрлі пудингтер, пісірмедер, балмұздақ және басқалар. Тәтті тағамдарды ұсынған кезде белгілі бір қызмет көрсету ережелері қолданылады.

Десертті ұсынар алдында даяшы барлық қолданылған ыдыс-аяқ пен құралдарды және тапсырыс берушінің рұқсатымен қалған жеңіл тағам мен нанды алып тастайды.

Көптеген салқын тәтті тағамдар (компоттар, қою кисельдер, жеміс салаттары, желе, мусс, жаңа піскен жидектер) металл немесе шыны креманкаларда беріледі, олар үстіне десерт, шай немесе балмұздақ үшін арналған

қасық қойылған оюланған қағаз майлығы бар қойылмалы тәрелкелерге қойылады.

Жеке ыдысқа (десерт тәрелкелері немесе креманкалар) алдын-ала бөлінген барлық тәтті тағамдар оң жақтан оң қолмен беріледі және қонақтың алдына қойылады. Ыстық тәтті тағамдардың көпшілігі олар дайындалған металл ыдыста (порциялы табалар, дөңгелек ыдыстар, сопақ металл ыдыстар) беріледі. Ыстық тәтті тағамдарға терең және кішкене десертті қыздырылған тәрелкелерде ұсынылады. Көбінесе бұл тағамдар үстелге қойылады, бұл тұтынушыларға оларды тәрелкелерге салып алуға мүмкіндік береді немесе екінші нұсқа: даяшы тағамды қосалқы үстелге тұтынушылардың тәрелкелеріне салады, содан кейін ұсынады. Егер десерт тағамына тұздық тиісті болса, онда ол тұздық сауытта бөлек беріледі, ал сүт немесе кілегей – сүт сауытында немесе кілегей сауытында. Тәтті тағамдарды ұсыну кезінде үстел десерттік тәрелкелерімен және десерт құралдарымен жабдықталады.

Ыстық тәтті тағамдар әдетте 70-75°C температурада болады.

Гурьев ботқасы порциялы табада дайындалады және қағаз майлығы бар дәмханалық тәрелкеде ұсынылады, оны аудармай десерттік қасықпен жейді. Мельхиор сауытында өрік тұздығы бөлек беріледі.

Қалыпта пісірілген *кептірілген пудинг* бөліктерге кесіліп, кішкене десерттік тәрелкелерде беріледі. Үстел десерттік құралдармен (пышақ және шанышқы) жабдықталады. Пудинг бүтін түрінде оюланған қағаз майлықпен жабылған дөңгелек мельхиор ыдысында әкелінеді, содан кейін олар кішкене десерт тәрелкелеріне аударылады. Тұздық бөлек беріледі (ыстық өрік).

Тосап қосылған құймақ қант ұнтағы (сахарная пудра) себілген кішкене десерт тәрелкесінде әкелінеді. Қонақтың алдына оң қолмен қояды.

Суфле ол өзі пісірілген ыдыста беріледі. Бұл порциялы таба болуы мүмкін. Үстел терең десерттік тәрелкемен және десерттік қасықпен жабдықталады. Сүт сауытындағы сүт немесе кілегей сауытындағы кілегей үстелге оң жақтан қағаз майлығы бар бәліш тәрелкесіне қойылады. Суфлені ұсынған кезде даяшы алдымен терең десерт тәрелкесіне сүт немесе кілегей құяды. Содан кейін ол суфленің шеттерін қалақшамен мұқият кесіп, үстелге сол жағынан жақындап, ыдысты сол қолында ұстап, суфлені қалақшамен сүт немесе кілегей құйылған тәрелкеге жылдам аударады.

Қамырға қуырылған алма оюланған қағаз майлығы бар дөңгелек мельхиор ыдысында беріледі. Ұсынар алдында қант ұнтағы себіледі. Қонақтың оң жағына қойылады, кондитерлік қысқыштармен салынады. Ыстық өрік тұздығы бөлек беріледі.

Салқын тәтті тағамдар температурасы 8-10°C құрайды.

Крем, желе, мусс, самбук, жеміс салаттары десерттік қасық пен қағаз майлығы бар қойылмалы тәрелкеге қойылған шыны креманкада ұсынылады, әр түрлі толтырғыштары бар балмұздақ металл ыдысқа салынады және қонақтың алдына қойылады.

Десерттерді фламбирлеу - бұл спирт немесе коньяк құйылған десерт тағамын отпен шарпу. Десерттерді фламбирлеу үшін спирт шамы, спирт пен коньякқа арналған турка қажет.

Фламбирленген шабдалы, банан, алма. Бұл тағамды дайындауға қажетті компоненттер қосалқы үстелдегі подносқа қойылады. Даяшы қант ұнтағын қатты қыздырылған табаға сеуіп, үнемі араластыра отырып, оны жеңіл карамелизация күйіне дейін жеткізеді, содан кейін ұнтақталған жаңғақтар немесе бадам (миндаль) осы массаға себіледі, апельсин шырыны мен бір қасық ликер құйылады. Дайындалған массаға жемістер (шабдалы ортасынан кесіледі, алма мен қабығынан тазартылған банан да ортасынан кесіледі) салынады және табаны баяу отта қыздырады. Содан кейін даяшы туркада қыздырылған коньякты жағып, жемістерге жанып тұрған коньякты құяды. Фламбирленген жемістер шыны креманкаларға салынып, үстінен балмұздақпен және көпіршіктелген кілегеймен гарнирлейді.

Ассортименттегі жемістер - бұл ең жақсы десерт. Бір топ қонақтар мен банкеттерге қызмет көрсету кезінде жемістер хрусталь вазаларда беріледі. Жемістер төбешік түрде салынып, ваза үстелдің ортасына қойылады. Вазадағы жемістерді қонақтарға сол жақтан олардың әрқайсысына жақындап келіп ұсынуға болады. Аяғы биік вазаны аяқтың жоғарғы жағынан ұстайды.

Жеке қызмет көрсету кезінде жемістер қонақтың оң жағынан десерт тәрелкесінде беріледі және алма, алмұрт, мандарин немесе апельсин, жүзім шоқтары, шабдалы немесе өрік (жемістердің екі-үш түрі) жиынтығын құрайды. Үстелге кішкене десерт (жеміс) тәрелкесі, ал оның оң жағынан – жемістің дәнектеріне арналған тәрелке қойылады. Шайғыш (қышқылданған жылы суы бар ваза немесе салат ыдысы) кейінірек әкелінеді. Шайғыш саусақтарды жууға арналған; ол қойылмалы тәрелкеде зығыр майлыққа қойылады. Майлықтың жоғарғы бөлігі саусақтарды сүрту үшін қолданылады. Жеміс құралдары (пышақ, шанышқы) десерт тәрелкесінің артына қойылады.

Грейпфрут пен манго ортасынан екі жартыға кесіледі және жеміс жұмсағын шеттерінен пышақпен мұқият кеседі. Десертті тәрелкеде кесігін жоғары қаратып ұсынады; құралдар — жеміс пышағы мен шанышқы. Оң жақтан, қойылмалы тәрелкеге қойылған креманкада қант ұнтағы мен шай қасығы беріледі.

Банандарды алдын ала жеміс сабағын кесіп тастап (соңына дейін емес), десерт тәрелкесінде ұсынады. Жеміс құралдарын қолданады.

Өрік, шабдалы, қара өрік десерт тәрелкесінде беріледі, құрал - жемістік. Оң жақтан дәнектерге арналған кішкене тәрелкені қоюға болады.

Шие, қызыл шие шай қасықпен қойылмалы тәрелкеге қойылған шыны креманкада жеміс сабақтарымен бірге беріледі. Оң жақтан дәнектерге арналған тәрелке және су құйылған шайғыш қойылады.

Ананас пен апельсин қабығы аршылған және шеңберлене туралған түрінде, қойылмалы тәрелкеде десерт шарапы немесе сироп құйылған креманкамен ұсынылады және қонақтың алдына қойылады. Десерт қасықпен салынады. Ананасты алдын-ала өңдеп, фарфор вазасында бүтін түрінде беруге болады. Бұл

үшін жемістің жоғарғы бөлігін («сұлтан») және жеміс негізін кесіп тастап, содан кейін ортасын ойықпен алып және өткір пышақпен жұмсағын қабығынан бөліп алады. Ананас жұмсағын қабығынан аршып, оны жұқа сақиналарға кеседі. Вазаға бірнеше тесік жасалынған қуыс қабығы қойылады. Ішінде коньякты жағып, үстіне «сұлтан» жабылады. Сақиналарға кесілген ананас «сұлтанның» айналасына барлық вазаға қойылады. Қойылмалы тәрелкеге қойылған табақшада немесе креманкада салып алуға арналған шай қасығымен қант ұнтағы бөлек беріледі. Үстел кішкене десерт тәрелкелерімен және жеміс құралдарымен жабдықталады.

Құлпынайды, таңқурайды және қара бүлдіргенді салып алуға арналған десерттік қасықпен вазада немесе креманкада әкеледі. Үстел десерт тәрелкесімен және десерт қасығымен алдын-ала жабдықталады. Жидектер салынған ваза немесе креманка оң жаққа қойылады. Жидектерге шай қасығы бар қант ұнтағын табақшада немесе креманкада беруге болады.

Егер жидектер салқындалатын кілегеймен немесе сүтпен берілсе, онда үстел терең және кішкене десерт тәрелкесімен және десерт қасығымен жабдықталады. Сүт немесе кілегей сүт сауытында немесе кілегей сауытында әкелінеді және оң жақтан қойылмалы тәрелкеге қойылады.

Қарбыз ағынды қайнаған суға мұқият жуылады, сүлгімен кептіріліп және жеміс бойымен сегменттерге кесіледі. Беру кезінде сегменттер қосымша қалыңдығы 2 см тілімдерге пышақпен кесіледі. Дәндер алынып тасталмайды. Десерттік тәрелкелерде ұсынады. Үстел десерт құралдарымен (пышақ және шанышқы) жабдықталады. Табақшада немесе креманкада қант ұнтағы бөлек беріледі; шай қасықпен салып алады.

Қарбыз сияқты жуылған және кептірілген *қауын* жеміс бойымен ортасынан кесіліп, өзегінен талшықты масса мен дәндер алынып, содан кейін сегменттерге кесіледі. Ұсынар алдында сегменттер қалыңдығы 1-1,5 см тілімдерге кесіледі. Табақшада немесе креманкада қант ұнтағын бөлек беруге болады. Қарбыздың немесе қауынның бірнеше порциясына тапсырыс бергенде, кесілген сегменттер қабығын төмен қаратып дөңгелек фарфор ыдысқа салынады. Қонақтарға ыңғайлы болу үшін әр екінші тілім қатардан 1-2 см ыдыстың жиегіне шығарылады. Олар десерттік тәрелкелермен және құралдармен алдын-ала жабдықталған үстелге қойылады. Салып алуға арналған құралдар берілмейді.

Тұз немесе қант қосылған қуырылған бадамды хрусталь немесе фарфор вазада конвертке бүктелген зығыр майлықта беріледі. Бадамды қолмен алады.

Алдын ала бөліктерге кесілген *тәтті нандар (ассортиментте)* және *торттар* оюланған қағаз майлықтағы аласа фарфор вазада немесе «плато» вазада беріледі. Тәтті нандарды кондитерлік қысқыштармен, ал торттарды қалақшамен салады. Үстелге кішкене десерт тәрелкелері қойылады. Қатты глазурьмен тәтті нандар мен торттарды беру кезінде десерт пышағы мен шанышқы, ал жұмсақ глазурьмен тәтті нандар мен торттарды беру кезінде үш мүйізді шанышқы қолданылады.

9.7 Ыстық және салқын сусындарды ұсыну

Ыстық сусындар (шай, кофе, какао, шоколад) және *салқын сусындар* (сүт коктейльдері, жеміс шырындары, квас, морс және т.б.) *алкогольсіз сусындарға* жатады. Олардың тоникалық қасиеттері бар. Олар әдетте десерттен кейін беріледі. *Әлсіз алкогольді сусындарға* бал сусындары, сыра кіреді. Құрамында алкоголь бар *аралас сусындар* – десерт коктейльдері, пуништар, глинтвейндер, *грозтар* – негізінен барларда дайындалады.

Шай көбінесе шай шыныаяқтарында және ыдысқа қойылған стақан қойғыштағы стақанда, қос шәйнекпен немесе бір шәйнекпен сирек беріледі. Мейрамханаларда шайды шыныаяқтарға құйып подноста алып келеді. Даяшы подносты қосалқы үстелге қойып, содан кейін ыдыстың бүйірін бас бармағымен ұстап, шайды оң қолымен қонақтың оң жағына қояды. Шыныаяқтың тұтқасы солға бұрылуы керек, ал шай қасықты ыдысқа сабын оңға қаратып қояды.

Шайға шақпақ қант салып алуға арналған қысқышпен бірге қант сауытында немесе табақшада бөлек беріледі. Шеңберлене туралған лимон табақшада немесе кішкене жаймада салып алуға арналған екі мүйізді шанышқымен беріледі және оң жақтан қойылады. Шайға қойылмалы тәрелкеге қойылған сүт сауытындағы ыстық сүтті немесе кілегей сауытындағы кілегейді қонақтың оң жағынан беруге болады.

Егер шайға тосап, джем немесе бал табақшаларда, креманкаларда немесе вазаларда берілсе, онда олар сол жақтан қойылады. Тосап салынған креманка немесе вазаны қойылмалы тәрелкеге қояды, оғын қасық салынады.

Қос шәйнекпен шай шайханаларда, қонақ үй бөлмелерінде және кейде мейрамхана залында топтық қызмет көрсету кезінде беріледі. Сыйымдылығы 250 см³ болатын кішкентай шәйнекте демдеме (заварка) дайындалады, үстеме құюға арналған үлкен шәйнекте (1000 см³) - қайнаған су әкеледі. Шәйнектер қонақтың оң жағынан кішкентай түрлі-түсті подносқа қойылады. Мамандандырылған кәсіпорындарда үстел ыдыстағы шыныаяқпен және шай қасықтарымен алдын-ала жабдықталады, сонымен қатар печенье, тоқаш, пряник, тәтті нандар немесе торттар, бал, тосап және т. б. қойылады.

Бір шәйнекпен шайханаларда көк шай беріледі. 800 см³ бір шәйнекте көк шай дайындалады және осы шәйнекпен беріледі. Үстел кесемен жабдықталады. Көк шайға мейіз, кішміш, өрік және шығыс тәттілері беріледі. Жазғы уақытта шайды 8-10°С дейін салқындатып (қантсыз немесе қантпен) бокалдарда, фужерлерде немесе құмыраларда беруге болады. Бұл жерде тағамдық мұз бөлек беріледі.

Лимон немесе апельсин шырынын конустық стақанда, ал жаймада лимон немесе апельсин шеңберлерін беруге болады.

Кофе электр кофеқайнатқыштарда, арнайы кофе шәйнектерде және туркаларда пісіріліп, пісіргеннен кейін бірден беріледі. Қара кофені сыйымдылығы 75-100 см³ кофе шыныаяқтарына табақшалармен және кофе қасықтарымен бірге подноста әкелінеді және қосалқы үстелге қойылады. Содан кейін даяшы оң қолымен бір шыныаяқ табақшаны алып, қонақтың алдына оң жағынан шыныаяқтың тұтқасын солға бұрып қояды, ал кофе қасығының сабы табақшада оңға қарап орналасуы тиіс.

Егер кофе кофе шәйнегінде әкелінсе, онда оны оң жақтан үстелдің шетіндегі қойылмалы тәрелкеге қойып, тікелей үстелде қонақтардың алдына қойылған шыныаяқтарға құяды. Табақшада немесе креманкада оң жақтан қойылатын шақпақ қант беріледі.

Қара кофеге ыстық кілегей немесе сүт (кілегей сауытында немесе сүт сауытында) және лимон (салып алуға арналған шанышқысы бар табақшада) ұсынады.

Шығыс кофесі ұзын тұтқасы бар кішкене ыдыста (турка) тәтті болып дайындалады және сүзгісіз қою түрде беріледі. Даяшы подноста шай қасықпен бірге қойылмалы тәрелкеге қойылған кофе бар турканы, табақшасы мен кофе қасығы бар кофе шыныаяғын және қайнатылып, салқындатылған қышқылданған суы бар стакан әкеледі. Подносты қосалқы үстелге қойып, ол турканы оң қолымен қол сүлгісі арқылы тұтқасынан ұстап, ал сол қолымен шай қасықтың көмегімен көбікті ақырын алып, оны турканың үстіне көтереді. Оң қолымен кофені кофе шыныаяқына құйып, содан кейін қасықтың көбікті араластырмай үстіне қояды. Көбік көпіршіктерінде кофенің ұшпа компоненттері бар, оларға сусынның дәмі мен хош иісті қасиеттері байланысты. Даяшы қонақтың жағынан жақындап оң қолымен оның алдына шыныаяқтағы кофені қойып, содан кейін қойылмалы тәрелкеге қойылған хрусталь стакандағы салқындатылған суды береді. Турканы шай қасықпен бірге қонақтың оң жағынан қоюға болады және оның рұқсатымен үстелге алдын-ала қойылған кофе шыныаяқына құюға болады. Егер кофе бір туркада бірнеше порцияға пісірілсе, онда алдымен көбік шыныаяқтарға біркелкі салынып, содан кейін көбік жоғыра көтерілуі үшін кофені мұқият құяды.

Көпіршітілген кілегей қосылған қара кофе (веналық – қант қосылып дайындалған қара кофе). Ол шай шыныаяқында немесе стакан қойғыштағы стаканмен беріледі. Беру кезінде қант ұнтағымен көпіршіген кілегей салынады. Табақша мен шай қасығы бар шыныаяқ қонақтың оң жағынан оң қолмен қойылады.

Көпіршітілген кілегейді шыны креманкада бөлек беруге болады; оларды оң жақтан шай қасықпен бірге қойылмалы тәрелкеге қойылады.

Сүттегі кофе (варшавалық) пісірілген сүтте қант қосылып дайындалады және шай шыныаяқтарына құйылады. Беру кезінде шыныаяққа ыстық сүт көбігін салады. Веналық кофесі сияқты ұсынады.

Сүт немесе кілегей қосылған кофе шай шыныаяқында (200 см³) табақшамен және шай қасықпен беріледі. Кілегей мен сүтті кілегей сауыты мен сүт сауытында ыстық күйінде бөлек беруге болады.

Балмұздақ қосылған кофе (гляссе) – қант қосылып және 8-10°C дейін салқындатылған дайын қара кофе. Беру кезінде қалыңдатылған түбі бар конустық стаканға кофені құяды, кілегей балмұздаңының түйіршігін салып, дереу ұсынады. Бокал, фужер немесе стакан оюланған қағаз майлығы бар қойылмалы тәрелкеге қойылады, тәрелкеге балмұздақ қасығының сабын оң жаққа қаратып және екі кофе түтікшесі салынады.

Какао сүт немесе кілегеймен және балмұздақпен беріледі. Ұсыну ережесі сүттегі кофенікі сияқты.

Шоколад алдын-ала ұнтақталады және какао сияқты ұсынылады. Көпіршітілген кілегей қосылған шоколад сүтте дайындалады, салқындатылады, шыныаяқтарға немесе стақандарға құйылады, үстіне көпіршіген кілегей салынады. Шыныаяқтар (стақандар) шай қасықпен табақшаға қойылады; оң жақтан ұсынылады.

Сүт коктейльдері балмұздақ пен сүтті көбік пайда болғанға дейін электромиксерде шайқау арқылы алынады. Шайқалған қоспа биік фужерге немесе бокалға, конустық стақанға құйылады. Оң жақтан қағаз майлықпен қойылмалы тәрелкеде ұсынады.

Жеміс сусындары лимон, апельсин, мүкжидек және жеміс-жидек шырындарынан дайындалады. Салқын күйінде қағаз майлығы бар қойылмалы тәрелкедегі фужерлерде, конустық стақандарда беріледі, оң жағынан түтікше қойылады. Салқындатылған сусынды үстелге құмыраларда қоюға болады. Тәрелкеге қойылған салат ыдысында немесе мұз сауытында тағамдық мұз және мұзға арналған қысқыш бөлек беріледі.

Аралас алкогольсіз және алкогольді сусындарды дайындау үшін шейкер, миксер, электромиксер, стрейнер, бар қасық, мұзға арналған термос болуы қажет.

Шейкер стақаннан, сүзгіден (сусынды мұздан бөлуге арналған) және қақпақ-қалпақшадан тұрады.

Миксер – сыйымдылығы 500-ден 1000 см³-ге дейін конус тәрізді стақан (шүмегі бар).

Стрейнер – бұл миксерге салынатын және сусынды мұздан бөлу үшін қолданылатын сүзгі.

Бар қасықтың ұзын (шамамен 30 см) тұтқасы бар, ол сусынның компоненттерін миксерде араластыру үшін қолданылады.

Ең көп таралған алкогольсіз аралас сусындар: аперитивтер, коблерлер, крющондар, физалар, пунштар джулептер және т. б.

Крющондар сироптар, лимон шырыны және минералды су қосылған түрлі жидектер мен жемістердің негізінде дайындалады. Көбінесе дайындалған жидектер мен жемістерге қант салынады, крющонницаға немесе құмыраға салып, мұз, лимон шырыны және минералды су қосылады.

Айс-кримдері түтікшемен және қасықпен балмұздақпен бірге стақанда берілетін шырындар, сироптар, сүт және минералды су негізінде дайындалады.

Франпе айс-кримдерден барлық компоненттерінің шейкерде немесе электромиксерде шайқалуымен ерекшеленеді. Түтікшемен стақандарда беріледі.

Физалар – көбіктенетін сусындар, олардың құрамына әдетте минералды су және қышқыл дәмі бар шырындар кіреді. Минералды судан басқа барлық компоненттер шейкерде шайқалады. Сусын ішінара ұсақталған мұзбен толтырылған стақанға құйылады және минералды сумен ерітіледі. Физалар шие жидектерімен немесе лимон тілімдерімен безендіріледі және екі түтікшемен бірге беріледі.

Коблерлер басқа аралас сусындардан жемістер мен жидектердің көптігімен және алуан түрлілігімен ерекшеленеді. Үлкен стаканның (коллинз) 2/3 бөлігі ұсақталған мұзбен толтырылады, рецепт бойынша шырындар, сироптар, жемістер, жидектер қосылады және мұқият араластырылады. Коблерлерді жеміске арналған қасықпен және түтікшемен ұсынады.

Джулептер – жалбыз қосылған сергітетін сусындар. Олардың құрамына шырындар, түйіршіктелген қант, жалбыз кіреді. Джулептерді сүт, айран, сүзбе, балмұздақ негізінде дайындауға болады. Жалбызды құмшекермен ысқылап, мұз және басқа компоненттермен қосып, мұқият араластырылып, дайындалып және стақанда беріледі.

Эг-ног – жұмыртқа немесе жұмыртқаның сарыуызы қосылған сүтті-жеміс сусындары. Сүтті ішінара немесе толығымен жеміс, жидек немесе көкөніс шырындарымен алмастыруға болады. Сусын компоненттерін шейкерде немесе электрмиксерде араластырады, мұз және түтікшемен стақанда беріледі.

Пунштар шай негізінде дайындалады (кейде сүт қосылады). Сонымен қатар олардың құрамына түрлі сироптар, шырындар, жұмыртқалар және дәмдеуіштер кіреді. Сусын стақанда дайындалады және ыстық немесе салқын (мұз және түтікшемен) күйінде беріледі. Егер пунштың құрамында дәмдеуіштер болса, онда сусынды ұсынар алдында 5-10 минут тұндырады.

Флиптер – құрамында міндетті түрде жұмыртқа немесе сарыуыз бар сусындар. Сонымен қатар, флиптердің құрамына әр түрлі сироптар, шырындар және эг-ног сусындарына қарағанда аз мөлшерде сүт кіреді. Компоненттер алдын-ала салқындатылып, мұзсыз электрмиксерде араластырылады. Түтікшемен бірге стақанда беріледі және үстіне мускат жаңғағы, шоколад, кофе немесе какао себіледі.

Аперитивтер көбінесе қызанақ, лимон шырыны, айран негізінде дайындалады және үгітілген ақжелкек, сарыуыз, сарымсақ немесе жасыл пияз, қаймақ, жаңа қияр, тұз, бұрыш қосылады. Компоненттер салқындатылып, шейкерде араластырылады, түтікшемен және бірнеше мұз кубиктерімен стақанда беріледі.

9.8 Сусындар мен тағамдарға арналған ұсыныстар

Даяшының келушілерге ет, балық тағамдарына және десертке шарапты білікті ұсыну өте маңызды. Шараптарды дұрыс таңдау тағамдар мен жеңіл тағамдардың дәмін жақсартуға көмектеседі.

Түскі астың басында тәбетті ашу үшін 10°C-қа дейін салқындатылған арақ, ащы сусындар ұсынылады. Ащы тағамдарға арақ ұсынылады, ащы еместерге – 12-14°C-қа дейін салқындатылған күшті шараптар (херес, портвейн, мадера).

Жеңіл балық тағамдары мен теңіз өнімдері үшін 12-14°C дейін салқындатылған ақ асханалық шараптары ұсынылады.

Ет гастрономиялық өнімдеріне, суық ет тағамдарына бөлме температурасындағы қызыл асханалық шараптары; ыстық тағамдарға - бөлме температурасындағы күшті шараптар ұсынылады.

Бірінші тағамдарға шарап ұсыну қабылданбаған немесе қонақтардың өтініші бойынша мадер рюмкаларлында берілетін күшті шарапты ұсынуға болады.

Екінші ыстық балық тағамдарына 10-14°С дейін салқындатылған құрғақ немесе жартылай құрғақ шарап беріледі. Осы шараптар құс тағамдарына да ұсынылады.

Құрғақ немесе жартылай құрғақ шампан құс пен жабайы құс тағамдарына да ұсынылады. Ыстық ет тағамдарына 20-22°С дейін қыздырылған құрғақ қызыл шарап беріледі.

Көкөніс және саңырауқұлақ тағамдарына жартылай тәтті ақ асханалық шараптары; тәтті тағамдарға – салқындатылған десерт шараптары (мускат, кагор) ұсынылады.

Балмұздаққа, жемістерге, шоколадқа 5 - 8°С дейін салқындатылған шампан беруге болады; қара кофеге – коньяк, шайға – ликер, кремдер беруге болады.

9.9 Үстелдегі этикеттің кейбір ережелері мен мінез-құлық нормалары

Этикет – бұл қоғамда қабылданған мінез-құлық нормалары мен ережелері. Этикет ережелері, атап айтқанда, өздерін дастархан басында ұстау, ас құралдарын дұрыс пайдалану және т.б., даяшылар мен мейрамхана қонақтары бірдей дәрежеде ие болуы керек дағдыларды қамтиды.

Үстелдегі мінез-құлықтың негізгі ережелері:

Үстелдің шетінен тым алыс немесе тым жақын отыруға және шынтағыңызды үстелге қоюға кеңес берілмейді, үстелде тек қолдар болуы керек. Үстелде сіз тіке отыруыңыз керек, сәл алға қарай еңкейіп, орындықтың шетінде емес, бүкіл орындықта отыру керек.

Тағамдарды ұсына бастағанда майлықты тәрелкеден алады. Майлықты ашып, жартысына бүктеп, оның төменгі жартысы жоғарғы жағынан 2-3 см шығатындай етіп тізеге қою керек; тамақтанғаннан кейін саусақтарды майлықтың жоғарғы жиегіне сүртеді. Әйнекте майдың іздері қалмауы үшін фужер немесе бокалды алмас бұрын майлықпен ерінді сүртеді. Тамақтанғаннан кейін майлық бүктелмейді, табақтың сол жағына қойылады. Тамақтанғаннан кейін қағаз майдық қолданылған тәрелкеге салынады.

Тосттарды, нанды, сондай-ақ тоқаштарды, печеньені, бәліжтерді, жемістерді әдетте қолмен алады. Нанды кішкене үзінділерге мұқият үзіп тастау керек, содан кейін оларға май, паштет немесе уылдырық жағуға болады.

Асхана құралдарын пайдалану кезінде белгілі бір ережелер бар:

Қасық бас бармақ пен сұқ саусақтың арасында ұсталады, ал сабы ортаңғы саусаққа сәл тіреледі, ауызға сәл қисайған күйде апарады.

Тамақтану кезінде пышақ оң қолда, шанышқы сол қолда ұсталады. Тек шанышқыны қолданған кезде оны оң қолда ұстайды.

Тағамды кесу барысында шанышқыны тәрелкеге кішкене бұрыштап ұстайды, бұл тағамның сырғанап кетуінің алдын алады. Бірден бірнеше бөлік кеспеген жөн. Егер үстелде туралған тағамдар болса (котлеттер, зразалар, тефтели, голубцы), оларды тек шанышқымен жейді. Омлет, көкөністер,

запеканка сияқты тағамдарды тек шанышқымен жейді. Егер тамақтану кезінде нан алуға немесе су ішуге тура келсе, пышақ пен шанышқыны қалай ұстап отырсыз солай қоясыз: пышақ сабы оңға, шанышқыны солға. Тамақтануды аяқтағаннан кейін пышақ пен шанышқыны тәрелкеге бір-бірінің қасына саптарын оңға қаратып қояды.

Әр тағамның өзіндік тұтыну ерекшеліктері бар.

Бекіре мен албырт балықтарының түйіршікті уылдырығын тәрелкеге қалақшамен салады. Қалақша уылдырық сауытында қалады. Осы тәрелкенің шетіне сары май қойылады, содан кейін оны екі саусақпен тәрелкеде ұстап тұрып сары май мен уылдырық нанның бір тіліміне жағылады.

Бутербродтарды, сэндвичтерді пышақпен және шанышқымен жеуге болады.

Балық, деликатестерін шанышқымен дәмханалық тәрелкеге аударады, пышақ және шанышқы көмегімен жеуге болады. Пышақты ауызға апармаған және шанышқымен пышаққа тағам салмаған жөн.

Салаттарды шанышқымен жейді, оны оң қолда ұстайды. Сол қолдағы нанның бір тілімімен салатты шанышқыға жылжытуға болады.

Ыстық тағамдар тікелей дайындалған ыдыс-аяқтан, дәмханалық шанышқымен желінеді.

Жабайы құс немесе құстан дайындалған джулиенді, қаймақтағы саңырауқұлақтарды кокот шанышқысын немесе шай қасықты пайдаланып кокотницадан желінеді.

Ортақ тағамнан алынған шаяндар тәрелкеге қасықпен аударылады. Шаяндарды қолмен немесе арнайы құралмен жеуге болады.

Сорпа, пюре сорпасын сол қолмен шыныаяқтың тұтқасын ұстап, сорпа немесе десерт қасықпен жейді. Бәлішті сындырмай, бүтіннен тістейді. Шыныаяқтағы сорпаны шыныаяқтан ішуге болады.

Көжені қасықпен жеуге болады. Қамырды, кеспені, картопты қажет болған жағдайда қасықпен бөледі.

Балықтың ыстық тағамдарын балық құралдарымен (шанышқы мен пышақ) жеуге болады. Пышақпен ұстап, шанышқымен балықтың етін сүйектен бөледі. Балық пышақпен кесілмейді. Балық құрылғысы болмаған жағдайда, балық екі шанышқымен желінеді: оң қолдағы шанышқымен ет сүйектен бөлінеді, сол қолдағы шанышқымен ауызға балықтың бір бөлігі салынады. Егер бір шанышқы болса, оны оң қолға алады. Кейде сол жақтан үстелге сүйектерге арналған кішкене тәрелке қойылады.

Қыша мен тұз арнайы қасықпен алынады. Қыша тәрелкенің түбіне оң жақтан қояды.

Жабайы құс пен құс тағамдарын шанышқымен және пышақпен жеу керек, ал ет сүйекке дейін кесілген кезде сүйекті қолған алып, қалған етті жеуге болады.

Котлеттер по-киевски. Тамақтанар алдында сүйекке жақын жерден шанышқымен тесік жасалады, бұл майдың ішінара крутонға (куырылған нанға) ағып кетуіне мүмкіндік береді, содан кейін олар өткір ұшынан бастап асханалық құралдармен (пышақ және шанышқымен) жеуге болады.

Ұзын макарондарды шанышқымен бөлген жөн.

Тұшпараны шанышқыға салып, шырын ағып кетпес үшін бүтін күйінде ауызға салынады.

Тәтті тағам, мысалы, қойылмалы тәрелкедегі шыны креманкада ұсынылған шие компоты десерт қасықпен желінеді. Сүйегін қасықпен тәрелкеге салады, креманкадан ішуге болмайды.

Балмұздақ шай қасықпен немесе балмұздаққа арналған арнайы қасықпен желінеді.

Жұмсақ консистенциялы тәтті нандар десерт шанышқымен желінеді. Оңай ыдырайтын тәтті нандар (үгілмелі, бадамды) қолмен ұстап жеуге болады. Кілегей және басқа да қоспалар қосылған тәтті нандарды қолмен ұстап жеуге болады.

Печеньені бөліктерге бөліп жеуге болады.

Шай мен кофе шыныаяқтан ішіледі, қант араластырылғаннан кейін қасық табақшағы салынады.

Алма мен алмұрт төрт, сегіз бөлікке жеміс пышағын кесіп, десерт тәпелкесіне қойылады. Содан кейін қабағынан тазартылады және өзегін алып тастайды. Бөліктер қолмен немесе шанышқымен алынады.

Үлкен мөлшерлі шабдалы мен өрік кесіліп, жартысына бөлініп, сүйекті пышақпен алып тастайды. Шабдалы жартысы пышақ пен шанышқымен желінеді; өрік жартысын кеспей жейді.

Мандариндерді қабығынан қолмен тазартылады, ал тілімдер қолмен желінеді.

Апельсинді сол қолына алып, жеміс пышақпен қабығын жұмсағына дейін тілімдермен (6-8 тілім) кесіп, гүлді алу үшін кесіндіні жұмсағынан бөледі; пышақтың көмегімен ақ талшықты жұмсағын бөліп, содан кейін тілімдерге бөледі. Тілімдерді қолмен алады, дәндерді ауыздан шай қасық көмегімен алып, тәрелкеге салады.

Бананды сол қолына алып, қабығын оңай алып тастау үшін оның жоғарғы жағын кеседі. Бананның сынып қалмас үшін оны жартысына дейін тазартып, оң қолында ұстап жейді. Грейпфрут көлденеңінен жартылай кесіліп, ортасын қабығынан бөліп, қант сеуіп, десерт қасықпен желінеді.

Өрікті бөліп, сүйектерді пышақпен алып тастайды.

Шоқтарға кесілген жүзімді сол қолмен алып, ал жидектер оң қолмен ауызға бір данадан салады. Дәндерін ауыздан шай қасықпен алып, тәрелкеге салады.

Сегменттерге қабығымен кесілген қарбызды тәрелкеге қабығын төмен қаратып қояды. Содан кейін, жеміс пышағы мен шанышқыны пайдаланып, тілімдерге кесіп, дәндерін алдын ала пышақпен алып тастап, шанышқымен жеуге болады.

Бақылау сұрақтары:

1. Буфет өнімдерін ұсыну ережелері
2. Шараптарды ұсыну ережелері
3. Салқын тағамдар мен жеңіл тамақтарды ұсыну ережелері

4. Жеңіл тағамдарды орналастыру ережелері
5. Банкет жеңіл тағамдары
6. Гастрономиялық тауарлар мен консервілер
7. Балықтан жасалған және балық гастрономиялық өнімдерінің салқын тағамдары
8. Еттен және ет гастрономиялық тауарлардан жасалған тағамдар
9. Көкөністер мен саңырауқұлақтардан жасалған салқын тағамдар
10. Ыстық жеңіл тағамдарды ұсыну ережелері
11. Көжелерді ұсыну ережелері
12. Көжелерді ұсынудың әдістері
13. Екінші ыстық тағамдарды ұсыну ережелері
14. Екінші ыстық тағамдарды ұсынудың ерекшеліктері
15. Тәтті тағамдар мен жемістерді ұсыну ережелері
16. Ыстық тәтті тағамдар
17. Салқын тәтті тағамдар
18. Ыстық сусындарды ұсыну ережелері
19. Салқын сусындарды ұсыну ережелері
20. Аралас алкогольсіз және алкогольді сусындарды дайындауға арналған құрал-жабдықтар
21. Ең көп таралған алкогольсіз аралас сусындар
22. Сусындар мен тағамдарға арналған ұсыныстар
23. Үстелдегі мінез-құлықтың негізгі ережелері
24. Асхана құралдарын пайдалану ережелері
25. Тағамды тұтынудың ерекшеліктері

10 АРНАЙЫ ҚЫЗМЕТ ТҮРЛЕРІ ЖӘНЕ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НЫСАНДАРЫ

10.1 «Швед үстелі» типі бойынша қызмет көрсету

«Швед үстелі» түріндегі тамақтандыруды ұйымдастыру, ең алдымен, тұтынушыларға қызмет көрсетуді жеделдетуден тұрады, бұл сауда залының өткізу қабілетін арттырады, білікті қызметкерлердің аз санын талап етеді және т.б. Қызмет көрсетудің бұл түрі мейрамханаларда қолданылады, онда көптеген келушілер таңғы ас, түскі ас пен кешкі асты үнемі пайдаланады.

Бұл әдіс бойынша келушілерге қызмет көрсетуді ұйымдастыруға арналған сауда залдарына арнайы талаптар жоқ. Сауда залдары жарық, жақсы желдетілетін және келушілерге қажетті жағдай жасау үшін жеткілікті түрде еркін болуы керек.

Асхана үстелінің көлеміне, оның конфигурациясына және есіктердің, терезелердің, бағандардың және т.б. орналасуына, сондай-ақ бір уақытта келуге болатын келушілердің болжамды санына байланысты залда бір немесе екі тарату желісі орнатылады.

Тарату желілері қабырғалардан 1-1,5 м қашықтықта орнатылады және келушілердің қарсы ағынын болдырмау қажеттілігі ескеріледі. Залдың қалған бос алаңына үстелдер, орындықтар қойылады. Олар ақ немесе түрлі-түсті дастарханмен жабылады. Егер үстелдің беттерінде гигиеналық жабын болса, оларды дастарханмен жабудың қажеті жоқ.

Шетелдік өнеркәсіп осы қызмет түріне арналған жабдықты шығарады. Бұл тағамдарды жарықтандыруға және жылытуға арналған шамдары, тамақ сақтауға арналған сыйымдылықтар (жаймалар, контейнерлер) жиынтығы бар жылжымалы жабдық. Салқын тағамдар үшін салқындату секциялары орнатылады. Келесі өнім ассортиментін ұсынуға болады:

Таңғы ас – май, шұжық, ветчина, ірімшік, салаттар, көкөністер, құймақ, сүзбелі құймақ, жарма; ет, көкөніс, сүт, жұмыртқа тағамдары; қышқыл сүт өнімдері; түрлі шырындар; ұннан жасалған кондитерлік өнімдер.

Түскі ас – жаңа піскен көкөністерден жасалған түрлі салаттар, винегрет, майшабақ, маринадталған балық, май, ірімшік, қаймақ; *бірінші тағамдардан* – қуырылған нан, бәліш қосылған сорпа; пюре сорпасы, борщ және т. б.; *екінші тағамдардан* – қуырылған балық, қайнатылған ет, голубцы, картоп, сәбіз котлеттері; *гарнирлер* – қуырылған картоп, үгітілген ботқалар, бұқтырылған қырыққабат; *десертке* – компот, кисель, желе және ыстық сусындар (кофе, шай).

Кешкі ас – май, ірімшік, қуырылған сиыр еті, буженина; ашыған сүт өнімдері; балықтан, табиғи еттен жасалған ыстық тағамдар; бұқтырылған көкөністер; пісірме, сүзбеден жасалған тағамдар, ассортиментте пісірілген өнімдер, шай, жемістер, шырындар.

Тағамдар мен сусындардың ассортименті әр түрлі болуы маңызды. Тұтынушы аздап бірнеше тағамнан дәм татуға мүмкіндігі болуы керек – бұл «Швед үстелінің» артықшылықтарының бірі. Өнім ассортиментін аптаның күндері бойынша өзгерту керек.

Залға кірмес бұрын келушілер бір реттік тамақтану құнын алдын-ала төлейді. Келушілердің топтарын ұйымдастыру үшін тамақтану құны алдын ала қолма-қол ақшасыз есеп айырысу бойынша төленуі мүмкін, ал әрбір келушіге жеке тамақтануға арналған талон-рұқсатнама беріледі. Кассаның жанында мәзір ілінеді. Залға кірген кезде келушілер бақылаушыға чек немесе талон береді және тарату бөлмесіне барады. Келушілер тағамдарды таңдайды, тәрелкелеріңе салады және үстелдерге отырады. Залда үстелді жабдықтайтын, пайдаланылған ыдыстарды тазалайтын даяшылар болады. Тұтынушылардың өтініші бойынша даяшылар оларға жасына, физикалық кемшіліктеріне және басқа себептерге байланысты қызмет көрсете алады. Осы залда сусындар, темекі өнімдерін шағын бар арқылы немесе арнайы арбалардың көмегімен қолма-қол ақшамен сатуды ұйымдастыруға болады.

«Швед үстелі» түрі бойынша қызмет көрсету арнайы жабдықсыз да мүмкін. Ол үшін «фуршет» түрі сияқты үстелдер дайындалады, оларға

жеңіл тағамдар, бутербродтар, шырындар, жемістер, ашытылған сүт өнімдері, минералды су, ұннан жасалған кондитерлік өнімдер, нан, жемістер, термостағы кофе, тәрелкелер үйіндімен, ас құралдары қойылады. «Швед үстелі» арналған тұрақты бөлме болған жағдайларда экспресс-кофеқайнатқышты орнату керек. Қабырғалардағы үстелдерге электрлік самауырындар қойылып, шайға арналған үстелдер дайындалады. Арнайы жабдық болған жағдайда «швед үстелі» таңғы асқа, түскі асқа, кешкі асқа, ал фуршет үстелі болған кезде – тек таңғы асқа ұйымдастырылады.

Үлестіруші аспаздар үнемі тарату секцияларында болады. Аспазшылар өнімдерді дұрыс орналастыруды қадағалауға, сұранысқа ие тағамдарға уақытында тапсырыс беруге, оларды таратуда үзілістерге жол бермеуге міндетті. Өнімдерді үлестіруші аспазшылар өндірістен үлестіру парағы бойынша алады.

10.2 Съездерге, конференцияларға, фестивальдерге, форумдарға, кеңестерге қатысушыларды тамақтандыруды ұйымдастыру жөніндегі қызметтер

Қонақ үйде тұрып жатқан съездерге, форумдарға, кеңестерге қатысушыларды күніне үш рет тамақпен – таңғы аспен, түскі аспен, кешкі аспен қамтамасыз етеді. Түскі аспен кешкі аспен басқа мейрамханаларда ұйымдастырылуы мүмкін. Тамақтануды уақтылы ұйымдастыру үшін мейрамхана әкімшілігі съездің (конференция және т.б.) мерзімі мен жұмыс режимі, қатысушылар саны туралы алдын-ала хабардар етілуі керек. Мейрамханаға бару уақыты, күнделікті тамақтану құны және есептеу тәртібі анықталады. Мұндай іс-шараларға қатысушыларға арналған мәзір алдын-ала жасалады және тапсырыс берушімен келісіледі, таңғы ас, түскі ас, кешкі ас нұсқалары ұсынылуы мүмкін.

Аз уақыт кезеңі бар көптеген адамдарға бір уақытта қызмет көрсету қажеттілігі даяшылардың жылдамдығы мен ширақтығын талап етеді. Осы мақсатта таңғы ас, түскі ас кезінде жұмысшылардың көпшілігінің қатысуын қамтамасыз ету үшін даяшылардың жұмысқа орналасу кестесі нақтыланады. Қызмет көрсететін персоналдың саны қызмет көрсету нормасы негізінде есептеледі: бір даяшы бір уақытта сегіз тұтынушыдан артық емес қызмет көрсете алады. Ыдыс-аяқтарды жинау үшін көмекші жұмысшылар бөлінеді, бұл даяшыларға тек тағамдарды ұсынуға және қонақтармен есеп айырысуға мүмкіндік береді.

Қызмет көрсетуді жылдамдату үшін үстелдер алдын-ала дайындалады. Мысалы, таңғы асқа мәзірге сәйкес шай немесе кофе шыныаяқтары, жұмыртқаға арналған қойғыш, джем салынған табақшалар, қант, сүт қышқылы өнімдері қойылады. Қызмет көрсетуді тездету үшін қонақтарға сусындарды өздері құйып алу үшін шәйнектерге шай, кофе беруге болады. Нан да алдын-ала кесіліп, тәрелкелерге немесе нан салғыштарға салынып, үстелдерге қойылып, майлықтармен жабылады.

Түскі асқа үстелдер алдын-ала дайындалады. Үстелге минералды, жеміс суы бар бөтелкелер (салқындатылған және сүртілген), жемістер, нан, тәрелкелерде немесе салат ыдыстарында жеңіл тағамдар, тәтті тағамдар (компот, кисель, мусс, желе) қойылады.

Қызмет көрсетуді жеделдету залда қосымша таратулар жасауға ықпал етеді.

Бұл бірінші тағамдарға арналған мармит, сусындарға арналған салқындатылған сөрелер болуы мүмкін.

Қатысушыларды тамақтандыру қолма-қол және қолма-қол ақшасыз есеп айырысу (талондар) бойынша ұйымдастырылуы мүмкін. Даяшы кассирге ақша ретінде талон береді. Ас үй мен буфеттермен даяшы берілген тағамдар үшін кассалық чектермен есептеседі. Егер тамақтану қолма-қол ақшамен ұйымдастырылса, онда даяшы есептеуді әдеттегідей жүргізеді, яғни шотты ұсынады және ақша алады.

Отырыстар арасындағы үзілістерде отырыстар өткізілетін орын бойынша ұйымдастырылатын буфет-фуршет жұмыс істеуі мүмкін.

Қатысушылардың санына, бөлменің ауданы мен формасына байланысты фуршет үстелдерін қолдана отырып, ұзындығы 2-6 м болатын бір немесе бірнеше үстел қойылады. Олар болмаған жағдайда үстелдер төртбұрышты немесе тікбұрышты үстелдерден құрылады. Үстелдер банкет-фуршет сияқты дастарханмен жабылады. Үстелдерге кішкене бөліктермен (салат ыдыстарында) салқын тағамдар қойылады; нан; үлкен ыдыстарда – порцияланған гастрономиялық өнімдер, бутербродтар; вазалар – жемістер, тәтті нандар, бәліштер. Үстелдердің шетжағына кофе мен сорпалар бар термостар, сорпа мен кофеге арналған шыныаяқтар, шырыны бар құмыралар қойылады.

Фуршет үстелдерінің жанында қосалқы үстелдерде дәмханалық мен бәліш тәрелкелер, дәмханалық шанышқылар мен пышақтар, фужерлер, стақандар орналастырылады. Кішкентай үйіндімен қағаз майлықтар қойылады.

Әр үстелге кемінде үш даяшы қызмет көрсетеді: біреуі өнімнің толтырылуын бақылайды, екіншісі пайдаланылған ыдыстарды жинастырады, үшіншісі есептеуді жүргізеді.

Қызметті тездету үшін сорпалар мен бәлішттерді ұсынатын жеке үстелдерді ұйымдастыру, ыстық шұжықтарды, ыстық тағамдарды бір порциялы табада, кокотницада сату тәжірибесі қолданылады. Мұндай жағдайларда аспаз тамақты береді, ал даяшы тамақ үшін есептеуді жүргізеді. Сонымен қатар, олар шай үстелдері, балмұздақ сату ұйымдастырылады.

10.3 Қонақ үйлерде тамақтандыруды ұйымдастыру бойынша қызметтер

Қонақ үйлерде тұратын қонақтарға қызмет көрсету үшін қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары ұйымдастырылады.

Қалалық қонақ үйлерде мейрамханалар, барлар, буфеттер, ал әуежай және теміржол, теңіз, өзен вокзалдары жанындағы қонақ үйлерде кафелер, асханалар, буфеттер жұмыс істейді.

Құрылыс нормалары мен ережелерінде қонақ үйлердегі мейрамханадағы, дәмханадағы орындар саны қонақ үйдің сыйымдылығына сәйкес келуі тиіс, ал буфеттердегі орындар саны қонақ үй сыйымдылығының кемінде 10% құрауы тиіс деп көзделген.

Қонақ үйлердегі қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары онда тұратындар таңғы ас алуы үшін 8 сағаттан кешіктірілмей ашылуы керек. Әрбір нақты жағдайда таңғы уақытта мейрамхананы толық немесе ішінара (бір зал немесе бірнеше үстел) ашу қажеттілігі туралы мәселе шешіледі. Егер қонақ үйде бірнеше буфет болса, онда олардың жұмыс уақыты жеке белгіленеді, ал үзілістер сәйкес келмеуі керек.

Таңертеңгі қонақ үйдегі мейрамханаларда, әдетте, қарапайым тағамдардың кең ассортименті ұсынылады, сонымен қатар кешенді таңғы аспен қызмет көрсетуді ұйымдастыруға болады. Таңғы асқа ашыған сүт өнімдері, жұмыртқа, май, шұжық, ірімшік және басқа да гастрономиялық өнімдер, салаттар, шырындар, жұмыртқа тағамдары, жарма, шұжықшалар, ыстық сусындар ұсынылады. Егер мәзірде жинақталған таңғы ас болса, онда оларды құрайтын тағамдар бір апта ішінде қайталанбауы керек.

Қонақ үйдегі мейрамханаларда қызмет көрсету тәртібі басқа мейрамханалармен бірдей.

Қабатты (поэтажный) буфеттер, әдетте, жұмысты таңғы 7-ден бастайды және үзіліспен 22-23 сағатта аяқтайды. Әр қабатты буфет үшін тағамдар мен сусындардың ассортименті белгіленеді. Ол кең болмауы керек, бірақ аптаның күндері әр түрлі болуы керек.

Әрбір буфет залдан, қосалқы үй-жайдан және асхана ыдыстарын жуатын орыннан тұрады. Қабатты буфеттер сөремен, тауарларды қоюға арналған қабырға витринасымен, салқындатылған сөремен, кофе дайындау үшін – экспресс-кофеқайнатқышпен жабдықталады. Сауда залында орындықтар бар бірнеше үстел немесе биік үстелдер орнатылады. Қосалқы үй-жай электр плитасымен, электр қайнатқышпен, тоңазытқыш шкафпен жабдықталады. Қызметкерлер құрамына буфетші, тазалаушы (ол ыдыста жуады), ал кейбір жағдайларда аспаз кіреді. Буфет өзіне-өзі қызмет көрсету әдісі бойынша жұмыс істейді.

Ірі қонақ үйлерде қабаттарда салқын, ашыған сүт өнімдеріне арналған салқындатылған сөреден және ыстық тағамдарды беруге арналған сөреден тұратын өзіне-өзі қызмет көрсету желісі бар кафетерийлер ұйымдастырылуы мүмкін. Дайын өнімнің бір бөлігін буфет мейрамхана асханасынан алады, ал тағамдардың бір бөлігі сол жерде дайындалады: шұжықшадарды, жұмыртқаны пісіру, қуырылған жұмыртқаны, бутербродты дайындау және т. б.

Нөмірлерде қызмет көрсету қосымша төлем үшін қонақ үйлерде тұратындардың тапсырысы бойынша жүргізіледі.

Нөмірлерде қызмет көрсетуге тапсырыстарды қабылдау жүргізілуі мүмкін:

- бөлмеге кезекші даяшыны шақыруға арналған сигнализациямен немесе телефонмен жабдықталған қабаттық буфеттерде;

- тікелей мейрамханаларда кезекші әкімші немесе метрдотель арқылы (телефон арқылы немесе жеке);

- нөмірлерде қызмет көрсету жөніндегі арнайы диспетчерлік пункттерде.

Тапсырысты қабылдау нысанын таңдау жергілікті жағдайларға байланысты (қонақ үйдің сыйымдылығы, бөлмелердің орналасуы, қабаттармен байланыс).

Бөлмелердің орналасуына, қабаттармен жылдам байланыс мүмкіндіктеріне байланысты қонақ үй бөлмелерінде қызмет көрсететін даяшылар үшін арнайы үй-жайлар бөлінуі мүмкін. Үй-жай ыдыс-аяқ, асхана құралдары, киім-кешек қорын сақтауға арналған шкафтармен немесе серванттармен, өндірістік үстелдермен, электр қайнатқыштармен, жұмыртқа пісіретін электр плиталарымен жабдықталады. Мұздатқыш шкафтар минералды және жеміс суын, шырындарды, сүт қышқылы өнімдерін сақтауға қызмет етеді.

Шағын қонақ үйлерде тапсырыстарды қабылдау көбінесе тікелей мейрамханада жүзеге асырылады, тапсырыстарды метрдотель немесе әкімші қабылдайды. Ірі мейрамханалардағы қонақ үйлерде даяшылар кезекшілік ететін арнайы диспетчерлік пункттер ұйымдастырылады. Бұл жағдайда даяшылар үстелді дайындауға арналған ыдыс-аяқтарды, құралдарды, ас жаулықтарын сервиз бөлмесінен алады, салқын жеңіл тағамдар мен ыстық тағамдарды ас үйден береді, кондитерлік өнімдер және басқа да сатып алынған тауарлар – мейрамхана буфетінен алынады.

Тапсырыстар алдын-ала тапсырыс кітабында жазылады.

Телефон арқылы немесе сигнал беру арқылы қоңырау шалған кезде кезекші мәзірді алып, нөмірге келеді, тағамдар мен сусындарды таңдауға көмектеседі, қызмет көрсету уақытын нақтылайды, тапсырысты қабылдайды. Содан кейін тапсырысты ас үйге, мейрамхана буфетіне береді.

Санитарлық-гигиеналық ережелер нөмірлерге тағам мен өнімдерді қақпағы бар немесе майлықпен жабылған ыдыстарда беруді талап етеді. Өнімдерді жеткізу үшін лифт кабинасына кіретін шағын арбаларды пайдаланады.

Қызмет көрсете отырып, даяшы бөлмеге ыдыс-аяқ, дастархан, майлықтар, минералды су, жемістер әкеледі, үстелді әзірлейді. Содан кейін қызмет көрсету кезінде қабылданған тәртіппен тағамдарды әкеледі. Тапсырыс берушінің қалауы бойынша даяшы оған бөлмеде қызмет етеді

(тағамдарды тәрелкедерге салады, сусындар құяды), белгіленген уақытта немесе шақыру бойынша ыдыс-аяқты жинауға және есептесуге оралады.

Қызмет көрсету процесі бұл жұмысты екі даяшы орындаған жағдайда тиімді болады. Бұл жағдайда біреуі қызмет көрсету заттарын жинайды, тапсырыс алады және жеткізеді, екіншісі үстелді әзірлейді және қонақтарға қызмет көрсетеді.

10.4 Темір жол көлігі жолаушыларын тамақтандыруды ұйымдастыру жөніндегі қызметтер

Теміржол көлігінде жолаушыларға қызмет көрсету вокзалдарда, бекеттерде, перрондарда, поездарда жүзеге асырылады.

Вокзалдарда, бекеттерде, перрондарда жолаушыларға мейрамханаларда, кафелерде, буфеттерде, сондай-ақ өзіне-өзі қызмет көрсету әдісі бойынша жұмыс істейтін тар шеңберде мамандандырылған кәсіпорындарда (тұшпарахана, шұжықшахана және т.б.) қызмет көрсетіледі. Қызмет көрсетуді жылдамдату үшін мейрамханаларда фуршет, шай үстелдері, кешенді түскі астармен қызмет көрсетуге арналған үстелдер ұйымдастырылады. Ұзындығы 3-4 м фуршет үстелдері алдын-ала ас құралдарымен жабдықталады, нан, балық, ет, көкөніс, суық тағамдар, бутербродтар, аспаздық өнімдер, жеміс-жидек және минералды су, ашытылған сүт өнімдері қойылады. Жолаушы үстелге жақындап, салқын тағамдар мен сусындарды таңдайды. Үстелге есеп айырысуды жүзеге асыратын даяшы қызмет көрсетеді.

Ұзындығы 2-3 м шай үстелінде шай ыдыстары, тәрелкелер, бутербродтар, ұннан жасалған кондитерлік және аспаздық өнімдер, қант, кәмпиттер және т.б. қойылады. 8-10 адамға арналған электр самауырыны тікелей шай үстеліне немесе көмекші үстелге орнатылады. Даяшылар үстелге қызмет етеді.

Кешенді түскі асқа қызмет көрсетуге арналған үстелдерге алдын-ала салқын тағамдар, тәтті тағамдар және ас құралдары қойылады. Даяшылар бірінші және екінші ыстық тағамдарды ұсынады, есептесуді жүргізеді. Осындай қызмет көрсетуді ұйымдастырумен жолаушылар тамақтануға 8-10 минут жұмсайды.

Теміржол бекеттеріндегі мейрамханаларда даяшылар қызмет көрсетумен қатар, өзіне-өзі қызмет көрсетумен аралас қызмет көрсету әдісі қолданылуы мүмкін. Ол үшін мүмкіндік бар жерде ас үйге іргелес қабырға бойында салқын тағамдарға, сусындарға, ашытылған сүт өнімдеріне (салқындатылған сөре) арналған жеке секциялардан және ыстық тағамдарды порциялау мен ұсынуға арналған жылытылатын секциялардан тұратын өзіне-өзі қызмет көрсету желісі орнатылады. Есептесу торабы сызықтың соңында орналасады. Аралас әдіс таңертең және күндіз қолданылады.

Вокзалдар мен бекеттердегі буфеттерде, әдетте, ыстық сусындар, жеңіл дайындалатын салқын тағамдар, бутербродтар, ұн өнімдері, жеміс және минералды су, ашытылған сүт өнімдері, қайнатылған жұмыртқалар, жол жинақтары және т. б. Перрондардағы дүңгіршектерде жаймаларда (лоток) әртүрлі фарш салынған бәліштер, тоқаштар, бутербродтар, бөтелкедегі суық сусындар, жылжымалы мармитті жылытылатын арбалардан – ыстық сосискалар, сарделькалар, кофе сатылады.

Поезд бір тәулікке жуық және одан да көп жол жүрген кезде оның құрамына мейрамхана-вагон, поезд бір тәуліктен аз жол жүрген кезде – купе-буфеті бар вагон қосылады.

Вагон-мейрамханада ас үй, жуу бөлімі, салондар, тарату бөлмесі болады. Ас үйде пеш, тоңазытқыш шкаф, суық және ыстық су қосылған екі жуғыш ванна, салқындатылған шкафтары бар кесетін үстелдер, әмбебап жетекке арналған үстел, тарату сөресі болады. Вагон-мейрамханада екі салон бар, оларда орындықтары бар 48 орынды он екі жиналмалы үстел, кассалық аппаратқа арналған үстел болады. Салондардың бірінде витриналары бар буфет жабдықталған.

Әдетте, қарапайым алыс пойыздарда бір вагон-мейрамхана болады. Рейстік бригада тоғыз адамнан тұрады: директор, өндіріс меңгерушісі, аспазшы, екі асүй қызметкері, ыдыс жуушы, үш даяшы, оның ішінде бір даяшы-тасушы. Ұзақ маршруттарда (3 тәуліктен астам) бригада құрамына аспаз және даяшы-тасушы қосымша енгізіледі. Рейстік бригада мүшелерінің жеке куәліктері мен медициналық кітапшалары, ал директорлардың, өндіріс меңгерушілерінің, ас үй қызметкерлерінің, сонымен қатар вагон жабдығын пайдалану құқығына куәлігі болуы тиіс.

Даяшылар мен тасушы даяшылар вагон-мейрамхана директорына тікелей бағынады. Даяшылардың негізгі міндеті салонда қызмет көрсету, өнімдерді вагондарға тарату болып табылады, бірақ сонымен қатар олар тауарларды тиеу мен орналастыруға, үй-жайларды тазалауға қатысады. Мейрамхана ашылғанға дейін даяшылар дымқыл тазалауды жүргізеді және асханалық үстелдерді дастарханмен жабады. Зығыр майлықтар гигиеналық жабыны бар үстелдерге жабылады. Дастарханның түсуі барлық жағынан бірдей болуы керек. Мейрамхана вагондары асханалық жаулықтармен қамтамасыз етілуі керек: дастархан, майлықтар, қол сүлгілері, орамалдар. Үстелдерді алдын ала дайындау қолданылады. Үстелге төрт бәліш тәрелкесі, төрт фужер, дәмдеуіштер (тұз, бұрыш) қойылады. Қағаз майлықтары бар ваза сусындар (шырындар, жемісті, минералды су) бар бөтелкелер үшін қауіпсіздік ұяларының (тесіктердің) жанына қойылады. Сондай-ақ үстелге гүлдер вазасы да қойылады. Мәзір үстелдің шетіне қойылады. Үстелдерді стақандармен және асханалық құралдармен алдын-ала жабдықтау ұсынылмайды. Олар тапсырыс берілген тағамдар мен сусындарға байланысты қызмет көрсету кезінде беріледі.

Қызмет көрсету кезінде даяшылар тапсырысты ресімдеу, тағамдарды беру және келушілермен есеп айырысудың белгіленген тәртібін міндетті түрде сақтауы тиіс. Жолда бір тәуліктен аспайтын пойыз вагон-мейрамханалары жолаушыларға, әдетте, бірінші тағамдарсыз қысқартылған тұрақты жұмыс істейтін мәзір бойынша қызмет көрсетеді. Бұл ас үй жұмысшыларына өз жұмыстарын жоспарлы түрде құруға мүмкіндік береді. Егер пойыз бір тәуліктен астам уақыт жолда болса, онда мәзірге алғашқы тағамдар қосылуы керек. Маршруты екі тәуліктен асатын пойыздардың вагон-мейрамханаларында аптаның күндері бойынша өзгеретін мәзір қолданылады.

Вагон-мейрамхананың директоры келушілерге қызмет көрсету бойынша барлық жұмысты ұйымдастырушы және басқарушы болып табылады.

Вагон-мейрамханалар залдарының мүмкіндіктері шектеулі болуына байланысты поездарда жолаушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру даяшы-тасушылар арқылы тікелей вагондарда ерекше маңызға ие болады. Жолаушылардан кешенді түскі астарды, сүт өнімдерін және т.б. жеткізуге тапсырыс қабылдау кең таралған, бұл екі деңгейлі үш доңғалақты арбаны алып жүретін даяшы-тасушылардың жұмысын айтарлықтай жеңілдетеді.

Вагон-мейрамханалардың жұмысы көбінесе оларды азық-түлікпен жабдықтаудың дұрыс ұйымдастырылуына байланысты. Жабдықтау бекітілген шарттарға сәйкес вагон-мейрамханалар директорларының алдын ала өтінімдері бойынша тіркелу орны бойынша және аралық бекеттерде жүру жолында жүргізіледі. Вагон-мейрамхананың директоры поездың жабдықтау пунктіне келуіне дейін 12 сағаттан кешіктірмей базаға өтінімін жібереді, оның негізінде тауарлар таңдалып, жинақталады. Пойыз келген кезде база қызметкері азық-түлікті автокарлардағы немесе арбалардағы арнайы контейнерлерде вагон-мейрамханаға апарды. Базалардың жұмысы тәулік бойы ұйымдастырылады. Базалар жоқ жерде жеткізуді жол мейрамханасы жүзеге асырады.

Купе-буфеттер буфет сөресімен, витрина-шкафпен, кофеқайнатқышпен, өндірістік үстелмен, жуу ваннасымен, тоңазытқыш шкафпен жабдықталады.

Купе-буфетте бригада үш адамнан тұрады: меңгеруші және екі даяшы-тасушы. Купе-буфеттер арқылы өнімнің шектеулі ассортименти, оның ішінде бутербродтар, ашыған сүт өнімдері, қуырылған котлеттер, тауықтар, ыстық сосискалар (сарделькалар), алкогольсіз сусындар, кофе, жемістер, шырындар, нан-тоқаш өнімдері сатылады.

10.5 Әуежайда және ұшақ бортында тамақтандыруды ұйымдастыру бойынша қызметтер

Әуежайларда жолаушыларды тамақтандыру аэровокзалдар мен әуежайлардың қонақүйлері жанында орналасқан қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында жүзеге асырылады. Кәсіпорындардың түрлері және

олардағы орындар саны аэровокзалдардағы жолаушылар ағынымен анықталады. Азаматтық авиацияның ішкі желілеріндегі жобалау нормаларымен жолаушылар ағыны сағатына 30-дан 400 адамға дейінгі аэровокзалдарда дәмханалар мен буфеттер, ал жолаушылар ағыны 400-ден астам адам болса – мейрамханалар, кафелер, буфеттер көзделеді.

Авиация жолаушыларында уақыттың шектеулілігін ескере отырып, мейрамханалардан басқа барлық қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары өзіне-өзі қызмет көрсету әдісі бойынша жұмыс істейді, оның ішінде бәліштер, тоқаштар, бутербродтар, ашытылған сүт өнімдері, ұннан жасалған кондитерлік өнімдер мен ыстық сусындар, шырындар, жемісті және минералды су сататын буфеттер ұйымдастырылады.

Әуежайдағы мейрамханалар таңертең таңғы асқа қызмет көрсету үшін жұмыс істеуі керек, түскі уақытта қызмет көрсетуді тездету үшін кешенді түскі ас ұсынылуы мүмкін.

Ұзақтығы 4 сағаттан асатын ұшақтарда жолаушыларға бір реттік ыстық тамақ беріледі, ал ұшуда 6 сағаттан асатын ұшақтарда - екі реттік ыстық тамақ беріледі.

Жол бойы барлық рейстердің жолаушыларына салқын сусындар ұсынылады.

Борттық тағамды мейрамхана дайындайды және ұшақтардың бортсеріктері жолаушыларға әуежайлар есебінен рацион түрінде береді: ыстық таңғы ас (кешкі ас), салқын таңғы ас (кешкі ас), консервіленген таңғы ас (кешкі ас), шай және салқын сусындар.

Мейрамхана жанында борттық тамақтану рационын дайындау, жинақтау және ұшақтарға жіберу процестерін механикаландыруға арналған қажетті жабдықтармен жабдықталған борттық тамақтану цехы ұйымдастырылады.

Әуежайлар мейрамханаларды алмалы-салмалы ұшақ жабдығымен, борттық ыдыспен, асхана құралдарымен, контейнерлермен және ұшақтарға борттық тамақты жинақтау мен жеткізу үшін қажетті басқа да мүкәммалмен қамтамасыз етеді. Алмалы-салмалы жабдықтар мен борттық ыдыстарды жуу борттық тамақтану цехтарының жуу бөлімшелерінде жүргізіледі. Тамақтану мен жабдықтарды ұшақтарға тасымалдау, сондай-ақ ұшақтан шығару автолифтердің көмегімен жүргізіледі.

Ұшақтарға борттық тамақты дайындау және беру әуежайлардың арнайы қызметінің өтінімдері бойынша жүргізіледі. Ұшу күні арнайы қызмет мейрамханаларға тамақтану тапсырыс-талаптарын әр рейске 3 сағат бұрын бөлек береді.

Тапсырыс-талаптарда тамақтану рационның түрлері, жолаушылар мен экипаж саны, рейстердің нөмірлері көрсетіледі. Мейрамханалар әуежай қызметінің тапсырыстарына сәйкес тамақ дайындайды, жинақтайды және ұшақтарға жібереді.

Подносқа тиісті ыдысы бар тағамды, сондай-ақ жылытуды немесе салқындатуды талап етпейтін өнімдерді (салқын жеңіл тағамдар, тоқаш-

кондитерлік өнімдер, нан, шай немесе кофе, қант, жеке орамдағы дәмдеуіштер) қояды және контейнерге (әрқайсысында 10 подноски) орналастырады. Целлофан, полиэтилен пакеттерге салынған ас құралдары (шанышқы, пышақ, шай қасық) қорапқа салынып, контейнерге орналастырылады. Ұшақтарда шай немесе кофе дайындау үшін қайнаған су электр қайнатқыштарына құйылады. Жылытуды қажет ететін тағам арнайы кәстрөлдерге салынады.

Әрбір контейнер пломбланады, пломбаға рацион түрі, порция саны, өткізу мерзімі, күні, рейс нөмірі көрсетілген жапсырма ілінеді. Жапсырмада мейрамхананың мөрі және жинаушының қолы болуы керек.

10.6 Авто және су көлігі жолаушыларын тамақтандыруды ұйымдастыру бойынша қызметтер

Жолаушылар автобекеттері қалааралық және қала маңындағы маршруттардың соңғы және транзиттік аялдама пункттеріндегі жолаушыларға арналған, олар адамдардың сыйымдылығы бойынша - 25, 50, 75 адамға арналған болып жіктеледі.

Автовокзал қалааралық және қала маңындағы автобустардың соңғы және аралық пункттерінде қызмет көрсетуге арналған. Автовокзалдар адамдардың сыйымдылығы бойынша жіктеледі - 100, 200, 300, 500, 700, 1000 және одан да көп адамға арналған.

Автобекетте жолаушыларды тамақтандыру үшін 12, 16, 24 және 36 орынды буфеттер; автовокзалдарда – 15-тен 100-ге дейін орыны бар кафелер көзделеді. Жеке жобалар бойынша салынып жатқан сыйымдылығы үлкен автовокзалдарда мейрамханалар қарастырылады. Кафелер мен буфеттердің жұмыс режимі автовокзалдың немесе автобекеттің жұмыс режимімен анықталады және тәулік бойы болуы мүмкін. Буфеттер асортиментіне жеңіл тағамдар, бутербродтар, сүт өнімдері, нан-тоқаш өнімдері, ұннан жасалған кондитерлік өнімдер, ыстық сосискалар, қуырыған жұмыртқа, кофе, шай кіреді. Кафе асортиментінде сорпалар, жеңіл дайындалатын екінші тағамдар, тәтті тағамдар, кондитерлік өнімдер, кофе болуы мүмкін. Автовокзалдағы мейрамхана тағамдарының асортименті кәсіпорынның осы түріне сәйкес келуі керек. Жаппай тасымалдау кезеңінде автобекеттер мен автовокзалдарда қосымша ұсақ бөлшек сауда желісін (дүңгіршектер, шатырлар) ашады, сондай-ақ арбалармен өз өндірісінің өнімдерін сатуды ұйымдастырады.

Су көлігінде қызмет көрсету

Су көлігі жолаушыларын тамақтандыру теңіз және өзен порттарында, теплоходтарда, кемелерде орналасқан мейрамханаларда, кафелерде, буфеттерде, дүңгіршектер, павильондар және бөлшек сауда желісі арқылы жүргізіледі.

Теплоход мейрамханаларында 150-200 орын бар, сондай-ақ буфет, барлар, кәдесыйлар сататын дүңгіршектер болады. Кемелерде, соның ішінде жүрдек кемелерде буфеттер болады.

Теплоходтардағы мейрамханаларда тамақтану үшін абонементтік талондар сату, ұннан жасалған кондитерлік өнімдерді, сусындарды бөлшек саудада сату және каюталарда қызмет көрсету кеңінен таралған.

Жағадағы қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының жұмыс режимі су көлігінің жұмыс режиміне сәйкес келуі керек.

10.7 Көпшілік демалатын орындарда қызмет көрсетуді ұйымдастыру

Күнделікті демалыс үшін, әдетте, аудандық саябақтар, аландар, қалалық демалыс аймақтары қызмет етеді. Жексенбі және мереке күндері халық маусымға байланысты жағажайларда, көрмелерде, спорт кешендерінде, жалпы қалалық демалыс аймақтарында демалады. Демалыс кезінде демалушылардың қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының қызметтеріне үлкен сұранысы туындайды.

Демалыс орындарында кафелердің, мейрамханалардың, дәмханалардың стационарлық және маусымдық желісі көзделеді. Желінің негізгі бөлігін тар шеңберде мамандандырылған өзіне-өзі қызмет көрсету кәсіпорындары (бәлішхана, тұшпарахана, және т.б.) және ұсақ бөлшек сауда желісі (дүңгіршектер, бәліштер, тоқаштар, бутербродтар, сусындар, кондитерлік өнімдер сататын шатырлар) құрайды.

Демалушылардың қоғамдық тамақтану өнімдеріне сұранысын қанағаттандыру үшін бұқаралық демалыс аймақтарында көшпелі буфеттер арқылы қызмет көрсету мен алып жүріп сатуды ұйымдастырады. Бұл желіде бір рет қолданылатын ыдыс қолданылады.

Театрлардағы үзілістерде қысқа уақыт ішінде көптеген адамдарға қызмет көрсету үшін аралас қызмет көрсету әдісі қолданылады. Бірнеше буфет ұйымдастырылады, оның ішінде кофе, шай, кондитерлік өнімдер, бутербродтар, балмұздақ, шырындар, су сату бойынша. Сонымен қатар, буфет залында үстелдерге тәтті нандар, бутербродтар, кондитерлік өнімдер, жемістер, минералды және жеміс суы, шырындар, сыра, бәліш тәрелкелері, фужерлер немесе стақандар қойылады. Тұтынушылар қойылған өнімдерді таңдайды, даяшылар олар үшін сусындар бөтелкелерін ашып, есептеседі. Спектакль кезінде зал тұтынушылардың келесі ағымына дайындалады.

10.8 Жедел қызмет көрсету нысандарын ұйымдастыру

Күндізгі уақытта мейрамханаларда түскі ас уақытын қысқарту үшін салқын, бірінші тағамнан (жарты порция), екінші және тәтті тағамнан тұратын кешенді түскі астарды сату ұсынылады. Қажет болған жағдайда жалпы залда экспресс-түскі ас үшін жеке үстелдер немесе жеке залдар бөлінеді. Мұндай залдар «экспресс-залдар» деп аталады.

Күндізгі уақытта түскі ас ішетін мейрамханаларда үстелдерді әзірлеу жеңілдетіледі. Үстелдерге ас құралдары (шанышқы, пышақ, қасық), дәмдеуіштер, қағаз майлықтары бар вазалар қойылады. Экспресс-түскі ас

залындағы әрбір даяшы бір мезгілде 4-5 төрт орынды үстелге қызмет көрсетеді. Мүмкіндігінше, үстелге салқын тағамдар, тәтті тағамдар қойылады, оларды даяшылар алдын-ала өндірістен алады. Тұтынушылар салқын тағамдарды жеп жатқанда, даяшылар көппорциялы ыдыста сорпаны әкеледі және көмекші үстелде құяды. Нан әр келушіге жеке беріледі. Екінші тағамдар асханадан порцияланып шағын асханалық тәрелкелерге құйылып әкелінуі мүмкін немесе көппорциялы ыдыста әкелініп және көмекші үстелде жылытылған тәрелкелерге порциялайды. Егер залға кіре берісте касса орнатылмаса, онда даяшы тұтынушымен есептеседі.

Мейрамханалардағы экспресс-залдардан басқа, экспресс-үстелдер ұйымдастырылуы мүмкін. Мұндай үстелдер қонақ үйлердегі мейрамханаларда, теміржол бекеттерінде, әуежайларда жиі кездеседі. Залдарда 20-30 орынды буфет үстелдері дайындалады, оларға салқын тағамдар, тәтті тағамдар, ашытылған сүт өнімдері, кондитерлік өнімдер, тәтті тоқаштар қойылады. Келушілер қойылған өнімдерді таңдайды, ал даяшылар бірінші және екінші тағамдарды ұсынады. Тұтынушылармен есеп айырысу белгіленген тәртіппен жүргізіледі.

Қонақ үйлердегі мейрамханаларда «швед үстелі» қызметі ұйымдастырылады.

Мейрамханаларда қосымша прогрессивті қызмет түрлері де қолданылады:

1) бизнес-ланч – іскер адамдар үшін жұмыс күндері сағат 12-ден 16-ға дейін неғұрлым төмен бағамен түскі ас; жеке мәзір жасалады, тағамдарды таңдау жеткілікті болуы тиіс:

- салқын жеңіл тағамдар – 4-5 атау;
- бірінші тағамдар – 2-3;
- екінші тағамдар – 3-4;
- бас аспазшыдан 1-2 тағам;
- десерт – 2-3;
- ыстық сусындар (кофе, шай);

2) жексенбілік бранч – «швед үстелі» типі бойынша қызмет көрсету; тағамдардың кең ассортименті; шай, десерттік «швед үстелі» бөлек ұйымдастырылады, «швед үстелі» құнына бір стақан шарап немесе шампан құны қосылады; бранч тақырыптық болуы мүмкін – аңшылық, ұлттық және т. б.;

3) кофе-брейк немесе кофе-пауза – мәжілістерге, конференцияларға қатысушылар үшін; фуршет үстелдері ұйымдастырылады; ассортиментінде бәліштер, тәтті тоқаштар, печенье, бутерброд-канапелер, лимон, кофе, шай, минералды су болады.

10.9 Тақырыптық іс-шараларға, үйлену тойларына қызмет көрсету ерекшеліктері

Әр мерекелік кешті өткізу белгілі бір тақырыпқа бағынады, оған сәйкес зал безендіріледі, мәзірлер жасалады, үстел әзірленеді, музыкалық қойылым бағдарламасы жасалады.

Мейрамхана мерекелік күндерге немесе кәсіби мерекелерге, үйлену тойларына арналған іс-шараларды алдын-ала жарнамалауы тиіс, газеттерде, радиода, теледидарда, әлеуметтік желілерде іс-шараларды өткізу тәртібі, билеттер сатып алу, мерекелік кешкі астың құны туралы жарнама беруі керек.

Дайындық барысында үстелдерді орналастыру схемасы құрастырылады және мәзірлер жасалады.

Шақыру билеттерін сату кезінде клиенттерді мәзір мен зал жоспарымен таныстрады. Шақыру билетінде мейрамхананың атауы, мекен-жайы, қонақтарды жинау күні мен уақыты, үстелдің нөмірі, мерекелік бағдарлама көрсетіледі. Мәзір шақыру билетіне қоса берілуі мүмкін.

Мейрамханада үйлену тойларына қызмет көрсету үшін арнайы бөлмелер бөледі. Олардың екеуі болғаны жақсы: біреуі қонақтарды қарсы алу және жинау, содан кейін би билеу үшін; екіншісі – банкет үстелі үшін. Тек бір ғана зал болған жағдайда зал есігінің алдында қонақтарды қарсы алуға, жинауға және билеуге арналған орын болатындай етіп банкет үстелін орналастырады. Үйлену банкеттерінде мәзірге арналған арнайы безендірілген мұқабалар ұсынылады. Мұқабаға тағамдардың, бұйымдардың, сусындардың құнын көрсетпей бланкіге басылған мәзір салынады. Үйлену банкетіне тапсырыс беру тәртібі басқалармен бірдей. Тапсырыс берушіден қосымша анықтайды:

- ұлттық дәстүрлерді ескере отырып, қызмет көрсету ерекшеліктері;
- сыйлықтар үшін орынды қайда бөлу керектігі;
- ыстық тағамдар мен үзілістерге қызмет көрсету уақыты;
- шай үстелін бөлек ұйымдастыру керек пе және т. б.

Үйлену тойын көңілді өткізу үшін, халықта қабылданған әдет-ғұрыптарды, рәсімдерді сақтай отырып, алдын-ала қызмет көрсетуді ұйымдастыру жоспарын жасау қажет.

Үйлену банкетіне дайындық және қызмет көрсету даяшылардың ішінара қызмет көрсететін үстелдегі банкет сияқты. Даяшылардың саны 9-12 шақырылғандарға бір даяшы есебінен айқындалады.

Үйлену банкетінің ерекшелігі – оның ұзақтығы (5-6 сағат). Сондықтан мәзірге салқын тағамдар, жемістер, кондитерлік өнімдердің кең ассортиментін қосу ұсынылады. Ыстық тағамдарға бір немесе екі атау кіреді. Тағамдардың кең ассортиментін қамтамасыз ету үшін банкеттің әр қатысушысы үшін 1/2 және 1/4 порциядан жеңіл тағамдар мен салаттар ұсынған жөн.

Метрдотель немесе басқа жауапты тұлға даяшыларға нұсқау береді, олардың арасында міндеттерді бөледі, әрқайсысының секторын анықтайды, тағамдарды ұсынудың кезектілігі мен уақытын түсіндіреді.

Үстелдердің жалпы ұзындығы бір қонаққа 60-80 см және әр жас жұбайға 1 м есебінен анықталады. Қонақтардың саны 24-ке дейін, үстелдер бір сызыққа, көп мөлшерде – Т, П, Ш әріптерімен қойылады. Банкет үстелінің ені қонақтарды екі жақты отырғызу кезінде 1,2 - 1,5 м және бір жақты отырғызу кезінде 0,7 м. Үстелдердің орналасуы залдың ауданы мен пішініне байланысты. Жиһазды орналастыру кезінде даяшылар мен қонақтар үшін ені кемінде 1,2 м өту жолдары қарастырылады.

Кеуіеу жігіт пен қалыңдық үшін үстелдің ортасында құрметті орындар беріледі. Олардан банкет үстелін әзірлеу басталады. Дәмханалық тәрелкелер, содан кейін бәліш тәрелкелері, құралдар, фужерлер, рюмкалар, майлықтар, дәмдеуіштер, гүлдер қойылады. Үстелді әзірлеу кезінде жас жұбайлардың орындарын ерекшелеу қажет. Дәмханалық тәрелкелердің астына, мысалы, кішкене асхана тәрелкелерін қоюға болады; фужер мен бокалды басқа қонақтарға қарағанда басқа пішінді немесе түсті қоюға, майлықтарды бүктейді; үстелге кәдесый қоюға болады; жастарға арналған орындарды тірі гүлдермен безендіруге болады.

Жеңіл тағамдар үстелдің өсіне бір-біріне параллель бір немесе екі қатарға орналастырылады. Бірдей жеңіл тағамдар 4-5 орыннан кейін қайталанады. Үстелдің өсі бойынша тең аралықта жемістер салынған вазалар қойылады; уылдырық және салат ыдыстарын бәліш немесе дәмханалық тәрелкеге қояды. Жеңіл тағамдардың сапасы мен сыртқы түрін сақтау үшін оларды банкет басталғанға дейін 30-40 минут бұрын үстелге қояды. Сусын бөтелкелері үстелдің ортасында топтаса орналастырады. Шараптар алдын-ала көмекші үстелде ашылады, содан кейін үстелге тығындарын жауып, үстелге қояды, ал су бөтелкелері ашылмайды. Нанды даяшылар бәліш тәрелкелеріне қояды. Үстел артық жүктеу ұсынылмайды. Ол үшін тағамдар мен сусындардың бір бөлігін (тапсырыс берушінің келісімі бойынша) ас үйде немесе көмекші үстелде қалдырып, оларды қызмет көрсету процесінде ұсынған жөн.

Егер қонақтарды жас жұбайлар қарсы алса, онда шампан оларды құттықтап, гүлдер мен сыйлықтар берілгеннен кейін беріледі. Шампан көмекші үстелде бокалдың 2/3 бөлігі толтырылып, құйылады. Егер жас жұбайлар қонақтарды үстелге шақырған кезде келсе, онда қонақтарды ата-аналары немесе сенімді өкілдері қарсы алады. Бұл жағдайда жас жұбайлар келген кезде даяшылар подноста бокалдар дайындап, оларды шампанмен толтырып және жас жұбайлар мен қонақтарға ұсынады. Шампан тікелей үйлену үстелінде ұсынылуы мүмкін.

Қызмет көрсету кезінде жас жұбайларға ерекше назар аудару керек. Барлық тағамдар мен сусындарды оларға даяшылар ұсынады.

Банкет басталғаннан кейін біраз уақыттан кейін би билеу үшін 30-40 минут үзіліс жасалуы мүмкін. Үзіліс кезінде даяшылар банкет үстелін ретке келтіреді, үзілістен кейін ыстық тағамдар беріледі. Үйлену тортын қонақтар ыстық тағамды жегеннен кейін ұсынған дұрыс. Тортты кесу үшін

арнайы құралдар беріледі. Олар торттың жанына сабтары қалыңдыққа қаратып қойылады, өйткені әдетте ол тортты кесіп, қонақтарға ұсынады.

Банкет ыстық сусындар мен кондитерлік өнімдерді ұсынумен аяқталады.

11 ӘЛЕУМЕТТІК ТАМАҚТАНУДЫ ҰЙЫМДАСТЫРУ

11.1 Шоғырланған ұжымдары бар өндірістік кәсіпорындарда қызмет көрсету

Зауыттарда, фабрикаларда, құрылыстарда, шахталарда дұрыс ұйымдастырылған ыстық тамақ қазіргі заманғы материалдық өндірісті ұйымдастырудың маңызды құрамдас бөлігі болып табылады.

Ұтымды, жан-жақты және теңдестірілген тамақтану адамдардың денсаулығын нығайтуға, жұмысшылардың энергия шығындарын толықтыруға, өндірістік кәсіпорындардың ұжымдарында қалыпты әлеуметтік-психологиялық ахуал қалыптастыруға ықпал етеді.

Өндірістік кәсіпорындарда тамақтандыруды ұйымдастыру өндіріс сипаттамаларына және жұмысшылар мен қызметкерлердің шоғырлану деңгейіне байланысты. Бұл ерекшеліктер тамақтандыру кәсіпорындарының жұмыс режимін, олардың орналасуын, асханалардағы орындар санын және қызмет көрсету нысандарын таңдауды анықтайды.

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

Мұндай кәсіпорындар технологиялық процестің сипатына байланысты үш топқа бөлінеді: *үздіксіз, ағынды (конвейерлік) және үздіксіз өндірістік процестермен.*

Үзіліссіз өндіріс процесі кәсіпорынның, цехтың жұмысының басталуынан бастап белгілі бір уақыт өткеннен кейін (3-4 сағат) түскі үзілісті қамтиды. Осындай жұмыс жағдайында жекелеген учаскелер, цехтар үшін түскі үзілістің сатылы кестесін орнатуға болады, бұл тамақтанушылардың біркелкі ағынын қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

Ағынды (конвейерлік) өндірістік процесс түскі уақытта конвейерді тоқтату арқылы тамақтануды ұйымдастыруды көздейді, бұл бір уақытта жұмысшылардың асханаға шоғырлануын тудырады.

Үздіксіз технологиялық процесте металлургия, химия, орман және ағаш өңдеу өнеркәсібінің кәсіпорындарында реттелетін түскі үзіліс жоқ, жұмысшылар осы өндірістің технологиялық процесіне байланысты ауысым кезінде тамақтану үшін технологиялық үзіліс уақытын пайдаланады, сондықтан олар тамақтану орындарына біркелкі емес барады.

Жұмысшылар саны 250 және одан да көп адам болатын өндірістік кәсіпорындарда ең көп ауысымда бірнеше цехтарға қызмет көрсетуге арналған *толық дайындау асханалары* (столовые-догоготовочные), сондай-ақ жекелеген цехтардың қызметкерлеріне арналған *тарату асханалары* (столовые-раздаточные) және буфеттер көзделеді. Түскі үзіліс 30 минут және одан да көп кәсіпорындарда асхана ғимаратынан цехтарға дейінгі қашықтық 200-300 м-ден аспауы керек, Үздіксіз технологиялық процесі бар және түскі үзіліс 30 мин-тан аз болатын өндірістерде жұмыс орындарынан асханалар мен буфеттерге дейінгі қашықтық 75 м-ден аспауы керек.

Жұмыс асханаларында қызмет көрсету жылдамдығын қамтамасыз ететін ең ұтымды форма – бұл жинақталған таңғы ас, түскі ас, абонементтік есептеу жүйесі бар кешкі ас. Жинақталған рациондарды ұсынуға көшу зауыт асханаларында ақуыздардың, майлардың, көмірсулардың, минералды тұздардың, витаминдердің қажетті мөлшерімен теңдестірілген ұтымды тамақтануды енгізуге мүмкіндік береді.

Тамақтанудың кешенді түрлерін енгізу жұмыс асханаларында дайын өнімді ұсынуды механикаландыру мәселесін шешуге мүмкіндік береді. Өндірістік процестің сипатына, тамақтанушылар ағынының қарқындылығына және асхана залдарындағы орындар санына байланысты кешенді түскі астарды жинақтау мен ұсынудың үздіксіз және мерзімді жүйесі қолданылады.

Тамақтанушылардың үздіксіз ағынына қызмет көрсету кезінде залға тікелей шығатын үздіксіз әрекеттің механикаландырылған желілерін пайдаланған жөн. Оларға «Поток» *кешенді түскі асты жинақтау мен ұсыну желісі* және «Прогресс» *түскі асының механикаландырылған желісі* кіреді. Механикаландырылған желілердің бұл түрлері кешенді түскі астың бір нұсқасын жинауға және ұсынуға арналған. Асханада күрделі түскі астың кем дегенде екі нұсқасы сатылуы керек екенін ескере отырып, залда кешенді түскі асты жинақтау мен ұсыну желілері және түскі асының механикаландырылған желісі сияқты екі немесе үш желі орнатылады.

Кешенді түскі астарды жинақтау және ұсыну желісі жылжымалы үлестіру жабдығымен (бірінші және екінші тағамдар мен гарнирлерге арналған электр мармиттері және подностарға, тәрелкелерге, стақандарға, сорпа тостағандарына арналған сығу құрылғылары бар арбалар) жарақталған түскі астарды жинақтауға арналған тасымалдаушыдан тұрады. Кешенді түскі астарды жинақтау және ұсыну желісі жоғары өнімділікке ие – жиынтықтаушылардың санына, жұмыс ырғағына, жиынтықтаушылар арасындағы міндеттерді ұтымды бөлуге байланысты сағатына 300-ден 1200-ге дейін түскі ас.

Мысалы, өнімділігі сағатына 600 түскі ас «Поток» желісіндегі түскі ас жиынтығы желіге бес жиынтықтаушы қызмет ететіндей етіп ұйымдастырылған. Бірінші жиынтықтаушы подносты алады, оған майлыққа оралған ас құралдарын және нан салынған тәрелкені қойып, подносты қозғалмалы конвейерге қояды. Екіншісі негізгі екінші тағамды тәрелкеге салып, оны үшінші жиынтықтаушыға береді, ол гарнирді қосады және тәрелкені подносқа қояды. Төртіншісі подносқа бірінші тағам салынған тәрелкені қояды, бесінші жиынтықтаушы – тәтті тағамды

қояды. Мәзірге күрделі гарнир мен салқын тағамдар қосылған кезде, желіге қосымша тағы бір жиынтықтаушы қызмет көрсетеді.

Конвейер желілері оларға қойылған подностардың өлшемдеріне сәйкес келетін металл плиталардан жасалған. Таспаның қозғалыс жылдамдығы 10 м/мин; жинақтау пунктiнен түскі ас беру уақыты – 50 с; әр конвейерде түскі астары бар подностарды беру аралығы – 3 с. Үш конвейерден тұтынушылар әр секунд сайын жинақталған түскі ас ала алады. Егер тұтынушы түскі асты уақытында ала алмаса, тағам салынған подносы конвейер арқылы жинаққа қайтарылады.

Тұтынушы қолына подносты алып, үстелдің үстіне қойып, ыдыс-аяқты алмай тамақтанады. Ол қолданылған ыдыс-аяқ салынған подносты асхана бөлмесінің бүйір қабырғаларында орналасқан конвейерлердің біріне апарды. Тасымалдаушы таспа подностарды ыдыс жуғыш бөлімге жеткізеді.

Негізгі өндірістің конвейерлік технологиясы бар кәсіпорындардағы асханаларда кешенді түскі астарды сату үшін «Эффект» түріндегі түскі астарды мерзімді (циклдік) ұсынудың механикаландырылған желілері қолданылады.

«Эффект» желісі жабдықтар жиынтығы бойынша «Поток» желісінен тек жылытылатын жинақтағыштың болуымен ерекшеленеді, ол залдағы орындар саны бойынша кешенді түскі астары бар подностармен алдын ала толтырылады.

Түскі ас әрқайсысының түбіне орнатылған екі металл дискісі бар подностарда жинақталады, олардың орналасуы жинақтағыш сөрелеріндегі жылытқыштардың орналасуына сәйкес келеді. Подностардың дискілеріне сорпа бар табақтар мен екінші тағамдары бар баранчиктер қойылады, бұл оларды жинақтағышта ыстық күйде сақтауға мүмкіндік береді. Подностардың жылытылмаған бөлігінде салқын тағамдар, тәтті тағамдар, нан, ас құралдары қойылады. Осы типтегі желілерді пайдалану тамақтанушыларға қысқа мерзімде (бірнеше секунд ішінде) тамақтанудың күрделі түрлерін алуға, ал түскі ас уақытын минимумға – 12-15 минутқа дейін жеткізуге мүмкіндік береді.

Өнеркәсіптік кәсіпорында технологиялық процесті ұйымдастырудың ерекшеліктеріне байланысты жалпы түскі үзілісті ұйымдастыру қажет болуы мүмкін, мысалы, ірі машина жасау және машина құрастыру зауыттарында, онда конвейерлер түскі үзіліс кезінде тексеру және профилактикалық жөндеу үшін тоқтайды.

Алдын ала жайылған үстелдерде жұмыс істейтіндердің барлығына бір уақытта қызмет көрсету жүйесі алдымен Тольяттидегі Волга автомобиль зауытының (ВАЗ) асханаларында, содан кейін КАМАЗда қолданылды. Мысалы, ВАЗ-ның ірі асханаларының бірінде 2200 орын бар (1100 орындық екі зал). Әр залда үш-төрт тағамнан тұратын бір түрдегі кешенді түскі ас беріледі. Залдарда сегіз орындық үстелдер қойылған, олар нөмірленген және түскі ас ішушілерге бекітілген. Үстелдер алдын-ала дайындалады. Тамақтанушылар келгенге дейін терең ас тәрелкелері, дәмдеуіштері бар құрылғылар, гүлдер мен қағаз майлықтары бар вазалар, нан, тәтті тағамдарды қойылады және ас құралдары мен құю қасықтары орналастырылады. Түскі үзіліс басталғанға дейін 30 минут бұрын дайындалған бірінші тағамдар төрт порциялы супницаларға порцияланады, олар сөре-арбаларына қойылып, жылу шкафтарына апарылады

(әрқайсысында екі арба). Екінші тағамдар жылдамдығы 0,1-0,14 м/с шегінде үш сатылы реттелетін арнайы әзірленген КВБ таспалы конвейерінде жинақталады. 2200 орындық залы бар асханада өнімділігі сағатына 1650 тағам болатын екі конвейер орнатылған. Конвейерге тоғыз жиынтықтаушы қызмет көрсетеді. Порциялау операциялық бойынша тот баспайтын болаттан жасалған баранчиктерде жүргізіледі, олар транспортердің соңында қақпақтармен жабылады, сөре-арбаларына қойылады және жылу шкафтарына жіберіледі.

ШТС өтпелі жылу шкафтары порцияланған тағамдарды жинақтаушы ретінде қолданылады. Олар 4,4 м³ камералардан тұрады, жалпы қуаты 4,7 кВт жылу электр қыздыру элементтерімен 60-70°С ауа температурасына дейін қызады. Шкафтар асхананы залмен байланыстыратын желіге орнатылады. Тамақтанушылар келгенге дейін 10 минут бұрын таратушы-аспаздар жылу шкафтарын босатады және залға төрт порциялық супницалары бар сөре-арбаларды жеткізеді (әр үстелге екеуден). Содан кейін екінші тағамдарды бір порциялы баранчиктерде апарады және тұтынушылармен есеп жүргізеді. Ыдыс-аяқтарды жинап, түскі астан кейін жуу бөлмелеріне апарады.

Абонементтік есептеу жүйесі бар жинақталған түскі астарды ұсынумен қатар, өнеркәсіптік кәсіпорындардың жұмысшылары өнімдерді буфеттер арқылы да ұсынады. Буфеттер асхана залдарында немесе цехтарда өндірістік кәсіпорындар бөлетін үй-жайларда, әкімшілік-тұрмыстық корпустарда болуы мүмкін. Қосымша ыстық сусындарды, кондитерлік өнімдерді, бутербродтарды шай үстелдері арқылы, сондай-ақ өндірістік ғимараттардың әкімшілік-тұрмыстық корпустарының қабаттарында арнайы жабдықталған және орнатылған автоматтардың көмегімен сатуды ұйымдастыруға болады. Автоматтар арқылы бөлшек тауарлар, бөтелкедегі тауарлар және кофе сатылады.

Асханалардағы жұмысшыларға қызмет көрсетуді жақсарту үшін көрмелер өткізіледі – аспаздық, кондитерлік өнімдер мен жартылай фабрикаттар сатылады.

Сонымен қатар, өнеркәсіптік кәсіпорындар аумағында аспаздық дүкендер ұйымдастырылады.

11.2 Ұжымдары бытыраңқы кәсіпорындарда қызмет көрсетуді ұйымдастыру

Бытыраңқы ұжымдар қызметкерлерінің (жол құрылысшылары, геологтар, ағаш дайындаушылар және т.б.) стационарлық асханаларды пайдалану мүмкіндігі жоқ, сондықтан оларды тамақтандыру үшін қоғамдық тамақтандырудың уақытша және жылжымалы кәсіпорындарын пайдаланады, сондай-ақ ыстық тамақты термоконтейнерлерде жеке объектілерге, құрылыс алаңдарына және орман өңдеуге жеткізуді ұйымдастырады.

ПС-12 М, ПС-16 және ПС-24 жылжымалы асханалары тиісінше 12, 16 және 24 орынға есептелген. Олар ЗИЛ немесе МАЗ көліктерімен тасымалданатын шанақ-тіркемелер болып табылады. ПС-24 жылжымалы асханасы екі автотіркегіште орналасқан, олардың біреуінде 24 орындық зал және

гардероб пен қол жууға арналған раковина бар тамбур, екіншісінде - шикізатпен жұмыс істейтін өндіріс бар.

Жылжымалы асханалармен қатар **BC-12A, BC-14, BC-28, BC-30 типті асханалық вагондар** кеңінен пайдаланылады, оларда тиісінше 12-ден 30 дейін орын бар. 28-30 орындық вагон-асханаларда тәулігіне 300-400 адам тамақтанады.

28 орындық асхана вагоны жалпы ауданы 59,8 м², өзара қосылған екі вагоннан тұрады. Бірінші вагонда тамбур және тарату сөресі бар зал, екіншісінде – асхана мен ас үй ыдыстарын жууға арналған бөлімшелері бар ас үй, азық-түлік қоймасы, қызметкерлерге арналған санитариялық торап орналасқан. Тамбур сыртқы киімге арналған ілгіштермен, қол жууға арналған раковинамен және электр сүлгімен жабдықталған.

Уақытша қозғамдық тамақтандыру кәсіпорындарына сондай-ақ 40 орындық контейнерлік үлгідегі асхана, 50, 100, 150 орындық жиналмалы-жинамалы асхана және т. б. жатады. *Контейнер түріндегі асхана* жұмыс орнына әртүрлі көлік құралдарымен тасымалданады және тез пайдалануға беріледі. *Жиналмалы-жинамалы кәсіпорындар* жеке құрылымдық элементтер түрінде тасымалданады және олар жиналып, сол жерде орнатылады. Жиналмалы-жинамалы кәсіпорындардың артықшылығы – жабдықты орналастыруға ыңғайлы, сонымен қатар залдың сыйымдылығын қамтамасыз ететін ас үйдің үлкен ауданы. Жиналмалы-жинамалы асханалар шикізатта немесе жартылай фабрикаларда жұмыс істей алады.

Дала және жету қиын аудандарда жұмыс істейтін әр жерде орналасқан бытыраңқы ұжымдарға қызмет көрсету үшін үлгілік жобалар бойынша жергілікті жағдайларға байланысты отынның бірнеше түрімен жұмыс істейтін жетілдірілген конструкциялы жылжымалы асханалар құрылады.

Бытыраңқы құрылыс алаңдары мен шалғай нысандар жағдайында ТТІ-6 типті жылу контейнерлеріне ыстық тамақ жеткізу кеңінен қолданылады, олар тасымалдауға ыңғайлы және ауаның температурасы 30°С кезінде 4-5 сағат ішінде тағамның берілген температурасын сақтайды. Термоконтейнерлер стационарлық асханаларда немесе мамандандырылған асханаларда жинақталған түскі аспен толтырылады. Мұнда кешенді түскі асты жинақтау мен ұсыну желісінде аяқ-табақ (судок) бірінші, екінші және тәтті тағамдармен жиынтықталады, қақпақтармен тұмшаланып жабылады, термоконтейнерлерге қойылады, олар арнайы кассеталарға салынады және объектілер бойынша мамандандырылған автокөлікпен тасымалданады.

Кешкі және түнгі ауысымда жұмыс істейтіндер үшін ыстық тамақ әрбір өндірістік кәсіпорында ұйымдастырылуы тиіс. *Кешкі уақытта* жұмысшыларға калория мөлшері күнделікті рационның 30% құрайтын кешкі ас берілуі керек. Жинақталған кешкі асқа салаттар, винигреттер, гастрономиялық өнімдер, бір екінші тағам, тәтті тағам немесе сусын қосқан жөн. Екінші тағам ет, балық, көкөніс болуы мүмкін. Сусындардан сүт қосылған шай немесе кофе, сондай - ақ сүт, ашытылған сүт өнімдерін – қатық, айран, майлы айран және т. б. ұсынуға болады. *Түнгі ауысымдағы* жұмысшылар үшін тәуліктік рационның 20-25%-ы

бар тамақ ауысым басталғаннан кейін 3-3,5 сағаттан кейін ұйымдастырылуы керек.

Механикаландырылмаған жұмысшылар мен түнгі ауысымның ыстық цехтарында жұмыс істейтіндер үшін тамақ бірінші, екінші тағамнан және сусыннан тұруы керек. Тағамның сұйық бөлігі 0,5 литрден аспауы керек, бұл бірінші тағамның жартысы мен бір стакан кофе немесе шайға тең.

Түнгі ауысымда механикаландырылған жұмыс істейтін жұмысшыларға рационға жеңіл тамақ, бірінші, екінші ыстық тағам және сусын қосу ұсынылады. Түнгі уақытта орталық жүйке жүйесін ынталандыру үшін күшті шай немесе кофе қосқан жөн. Сүтті жұмыс басталар алдында немесе ауысым басталғаннан кейін 1-1,5 сағаттан кейін ұсыну керек. Түнгі уақытта витаминделген сусындар мен шай ауысым бойы ұсынылуы мүмкін. Ол үшін цехтарда автоматтар орнатылады.

Асханалардың жұмыс уақыты кешкі ауысымда 1,5 сағатты, түнгі ауысымда 1 сағатты құрауы керек. Үздіксіз технологиялық процесі бар өндірістерде ол кешкі ауысымда 2 сағатқа дейін, ал түнгі ауысымда 1,5 сағатқа дейін артады.

Кешкі және түнгі ауысымдарда жұмысшылардың тамақтануын асхана мен буфет залдарында жинақталған рациондар бойынша ұйымдастырған жөн.

Кешкі және түнгі ауысымдағы асханада тамақтану үшін ақы төлеу қызмет көрсетудің қабылданған әдісіне байланысты жүргізіледі. Жинақталған рациондарды ұсыну кезінде есеп абонементтер бойынша немесе алдын ала сатылған чектер бойынша, ал егер кәсіпорын тамаққа дотация беретін болса, онда арнайы біржолғы талондар бойынша жүргізіледі.

Емдік-профилактикалық тамақтану жұмыскерлердің еңбек жағдайлары өндірістік зияндармен (химиктер, металлургтер және т.б.) байланысты кәсіпорындарда ұйымдастырылады. Кәсіби аурулардың алдын алу үшін емдік-профилактикалық тамақтану рациондары әзірленеді, тегін сүт беру енгізіледі.

Жұмыс істейтін адамдарға диеталық тамақ беру үшін өндірістік кәсіпорындарда диеталық асханалар немесе бөлімшелер ұйымдастырылады. Нормаларға сәйкес диеталық тамақтану желісі өндірістік кәсіпорындардың асханаларындағы орындардың жалпы санының 20% - ын құрауы тиіс.

Диеталық асханаларда қолданыстағы нормативтерге сәйкес салынатын қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары үшін міндетті жалпы үй-жайлардан басқа, демалуға арналған бөлмелер мен медицина қызметкерлерінің кабинеттері болуы тиіс. Асханаларда немесе диеталық тамақтану бөлімшелерінде, әдеттегі жабдықтан басқа, диеталық тағамдарды дайындауға арналған арнайы жабдық пен құрал-саймандар болуы тиіс. Мәзірлер бес-алты негізгі диетадан тұрады (бірінші, екінші, бесінші, жетінші, тоғызыншы, оныншы). Өндірістік кәсіпорындарда диеталар саны тұтынушылардың қызмет көрсетілетін контингентіне байланысты белгіленеді, бірақ кемінде үш.

Диеталық асханаларда жеке диеталар бойынша жинақталған таңғы ас, түскі ас, кешкі ас сатумен өзіне-өзі қызмет көрсету қолданылады. Диеталық асханалардың (бөлімшелердің) тамақтану залдарында көкөніс салаттарының,

дәруменді сусындардың, жемістер мен көкөніс шырындарының, қышқыл сүт өнімдерінің, диеталық ұн және кондитерлік өнімдердің, сондай-ақ емдік минералды сулардың кең ассортименті бар дәруменді үстелдер ұйымдастырылуы тиіс.

Өндірістік кәсіпорындағы диеталық асхананың (бөлімшенің) жұмыс режимі осы кәсіпорынның жұмыс режиміне сәйкес келуі керек. Ол кәсіпорынның басшылығымен және кәсіподақ ұйымымен келісіледі.

Жұмысшылар мен қызметшілерді әлеуметтік сақтандыру қаражаты есебінен берілетін жолдамалар бойынша жеңілдікті шарттармен диеталық тамақпен қамтамасыз ету үшін асхана әкімшілігі мен кәсіподақ ұйымы арасында диеталық тамақтануды ұйымдастырудың тәртібі мен шарттары туралы шарт жасалады. Жолдамалар бір ай бойы диеталық тағам ұсынуға арналған. Жолдамалардың бір бөлігі тегін беріледі, ал қалғандары олардың құнын ішінара (30%) төлейді.

Диеталық асханалар тиісті даярлығы бар, диеталық тағамдарды дайындау технологиясын білетін аспаздармен жабдықталады. Диеталық асханалардың (бөлімшелердің) штаттарында асхана (бөлімше) жұмысының бір ауысымына бір диетбике есебінен диеталық тамақтану жөніндегі бикелер лауазымы көзделуі тиіс. Есептеуге ыңғайлы болу үшін тамақтану абонементтер бойынша беріледі.

11.3 Жалпы білім беретін мектеп оқушыларының тамақтануын ұйымдастыру

Жалпы білім беретін және кәсіптік мектептер реформасының негізгі бағыттары жалпы білім беретін мектептердегі қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары желісін одан әрі дамытуды және мектепте тамақтандыруды ұйымдастыруды жақсартуды көздейді.

Бұл мәселені сәтті шешу барлық жастағы оқушылардың дұрыс физикалық дамуының, денсаулығын сақтаудың және жұмыс қабілеттілігін арттырудың қажетті шарты болып табылады. 5-6 сағатқа созылатын оқу күнінде оқушы шамамен 600 ккал жұмсайды, яғни тәулігіне энергия шығындарының төрттен бір бөлігі. Оқушыларға оқу күні бойы ыстық тамақ беру оқу-тәрбие процесін жақсартуға және оқу үлгерімін арттыруға белсенді әсер етеді.

Мектептегі тамақтануды ұйымдастырудың маңызды міндеті оның материалдық-техникалық базасын нығайту болып табылады. Мектеп асханаларындағы орындар санын нормативке дейін жеткізу (1000 оқушыға 250 орын) барлық оқушыларды ыстық таңғы аспен, ал ұзартылған күн топтарына баратын оқушыларды түскі аспен қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

Мектеп асханалары жартылай фабрикаттарда жұмыс істейтін *толық дайындау асханаларына* және дайын ыстық таңғы ас пен түскі ас сататын *тарату асханаларына* бөлінеді.

Мектеп асханаларында қызмет көрсетудің прогрессивті түрлері кеңінен енгізілуде: абонементтік есептеу жүйесі бар жинақталған тамақтану рационын іске асыру, үстелдерді алдын ала жаю, өзін-өзі есептеу буфеттері, сыныптар бойынша таңғы ас ұйымдастыру, дәруменді, сүт және шай үстелдері.

Оқушыларды ыстық тамақпен қамтуды ұлғайтуға мектеп асханаларында «Эффект» түріндегі тамақты жинақтау және таратудың механикаландырылған желілерін орнату ықпал етеді.

Тағамдарды дайындауда сүйекті сорпаларын қолдануға рұқсат етілмейді, көкөністер, балық, сүзбе тағамдарының ассортиментін кеңейту ұсынылады.

Жинақталған тамақтану рационын сату кезінде залдағы тамақтану үстелдері 12-50 орынға арналған 3-5 үстелден тұратын тіктөртбұрыш түрінде қойылады. Үстелдер алдын-ала ыдыс-аяқ пен аспаптармен жабдықталады. Үзіліс басталғанға дейін 5 минут бұрын абонементтер (талондар) бойынша жоғары сынып оқушылары жинақталған түскі ас пен таңғы ас алады, оларды подностарда немесе арбаларда залға жеткізеді, барлық сынып үшін үстелдерге тағамдарды қояды. Тамақтанғаннан кейін оқушылар пайдаланылған ыдыстарды ыдыс жуатын бөлменің терезесіне апарды немесе конвейерге қояды.

Механикаландырылған «Эффект» желісінде жинақталған таңғы ас пен түскі асты тарату мектеп оқушыларына қызмет көрсетудің ең ыңғайлы түрі болып табылады. Қызмет көрсетудің бұл түрінде залдағы үстелдер тарату сызығына перпендикуляр сызыққа қойылады. Үстелдерге гүлдер мен қағаз майлықтары бар вазалар қойылады. Механикаландырылған желінің секциялық жинақтағышында 120 поднос бар, олардың әрқайсысында екі таңғы ас, барлығы 240 таңғы ас бар, бұл залдағы орындар санына сәйкес келеді.

Дайындалған тағам рационын жинақтауға асхана қызметкерлерінің бүкіл бригадасы қатысады. Бригаданың міндеті – үзіліс басталғанға дейін 15 минут бұрын арнайы жинақтағышқа тағамды қою. Бригада мүшелері арасындағы міндеттерді бөлу келесідей болуы мүмкін: бірінші жинақтаушы тасымалдаушыға подностарды қояды, оларға құралдарды, нанды, тәтті тағамдарды салады, екіншісі - бірінші тағамдарды, үшіншісі - екінші тағамдарды, төртіншісі - түскі астары бар подностарды жинақтағышқа қояды. Осылайша, төрт адам түскі асты жинақтаумен айналысады; таңғы ас үшін үш адам жеткілікті. Пайдаланылған ыдыстарды транспортердің көмегімен ММУ-1000 ыдыс жуғыш машинасына жеткізеді.

Буфет арқылы қызмет көрсету асханалары жоқ мектептерде жүргізіледі. Буфет ассортиментінде салқын жеңіл тағамдар, бутербродтар, тазартылған шикі көкөністер, шырындар, сүт және қышқыл сүт өнімдері, тоқаштар және кремсіз басқа да өнімдер, ыстық сусындар, тәтті тағамдар (компоттар, кисельдер), жемістер көзделеді. Ыстық тағамдар буфет мәзіріне белгілі бір жағдайларда ғана кіреді (залдың, тиісті жабдықтың, ыдыс жууға арналған бөлменің болуы). Буфетте күрделі таңғы ас, сондай-ақ өзін-өзі есептеу үстелдеріне арналған өнімдер дайындалуы мүмкін.

Сыныптарда қызмет көрсету ерекшелік ретінде, мысалы, асхана ұйымдастырылғанға дейін және негізінен 1-3 сынып оқушылары үшін міндетті түрде жергілікті санитариялық-эпидемиологиялық станциямен келісім бойынша жүргізіледі. Мұндай жағдайларда таңғы ас пен түскі ас оңай порцияланатын және көп мөлшерде ыдыс-аяқты қажет етпейтін қарапайым тағамдардан тұруы керек. Тағамдарды подностарда, себеттерде немесе арбаларда сыныптарға

жеткізеді. Тамақтану кезінде парталар жеке майлықтармен жабылуы тиіс. Буып-түйілген таңғы астарды сақтау және ұсыну үшін, сондай-ақ ыдыс жуу үшін мектеп әкімшілігі қосымша үй-жай бөлуі тиіс.

Мектеп асханасының жұмыс кестесін (тәртібін) мектеп әкімшілігі белгілейді. Әдетте оқушылар ыстық таңғы асты екінші және үшінші үзіліс кезінде, сабақ кестесі мен асхана сыйымдылығына байланысты екі - үш ағынмен, ал түскі асты ұзартылған оқу күні бар топтар үшін сабақтан кейін алады.

Мектеп асханалары мен буфеттерде қолданылатын тамақтану үшін **абонементтік төлем жүйесі** өзін жағымды жағынан көрсетті. Бұл жүйе тамақтанатын адамдардың санын жақсы ескеруге, қызмет көрсетуді жылдамдатуға және залдардың өткізу қабілетін арттыруға мүмкіндік береді.

Жыл сайын қоғамдық тамақтануды ұйымы (кәсіпорыны) мен мектеп әкімшілігі тараптардың құқықтары мен міндеттерін көздейтін шарттар жасасады.

Асхана (буфет) әкімшілігі оқушыларды екі апталық ас мәзірі бойынша тамақпен және жоғары сапалы буфет өнімдерімен қамтамасыз етуге, базалық асханалардан немесе басқа да қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарынан өнімдерді жеткізуді жүзеге асыруға, тағамдар мен бұйымдарға күнделікті бақылау мен бракераж жүргізуге, асхана (буфет) қызметкерлері үшін ғана емес, сондай-ақ кезекшілер мен ата-аналар комитетінің мүшелері үшін де ас үй жабдығына, құрал-сайманға, асхана ыдысына және арнайы киімге қажеттілікті қамтамасыз етуге міндеттенеді.

11.4 Кәсіптік-техникалық колледждер оқушыларын тамақтандыруды ұйымдастыру

Кәсіптік-техникалық білім беру жүйесін одан әрі дамыту және жұмысшылардың білікті кадрларын даярлаудағы оның ролін арттыру кәсіптік-техникалық колледждердің оқушыларын қоғамдық тамақтандыруды дұрыс ұйымдастыру қажеттілігін негіздейді.

Асхана өндірісінің көлемін және бір ауысымға арналған залдардағы орындар санын айқындау кезінде тамақтанушылар қабылданған нормаларға негізделеді: оқушылардың жалпы санының үштен бірі, яғни әрбір 1000 оқушыға - 330 орын.

Кәсіптік-техникалық колледждердің оқушылары толық рационда болуына немесе колледж асханасында күніне екі рет тамақтануына байланысты екі топқа бөлінеді. Кәсіптік-техникалық колледждердің асханаларында толық рационда болатын оқушылар үшін қолданыстағы тәуліктік азық - түлік нормалары және күніне бір оқушыға тамақтану шығыстарының есептік ақшалай нормалары негізінде күніне үш және төрт рет тамақтану ұйымдастырылады.

Кәсіптік-техникалық колледждердің асханаларында абонементтік есептеу жүйесі бар жинақталған тамақтану рациондары (таңғы ас, түскі ас, кешкі ас) беріледі. Аптаның күндеріндегі тағамдардың әртүрлілігі үшін, сондай-ақ бекітілген азық-түлік жиынтығын іске асырудың толықтығын бақылау үшін күніне бір оқушыға екі апталық мәзір негізінде тамақтану ұйымдастырылады. Мұндай тамақтану ақуыздардың (оның ішінде жануарлардың), майлардың (оның

ішінде өсімдіктердің), көмірсулардың, дәрумендердің, минералдардың белгіленген мөлшеріне қажеттілікті қамтамасыз етуі керек. Кәсіптік-техникалық колледждердің оқушылары үшін тамақтанудың физиологиялық нормалары олардың ағзасының физиологиялық ерекшеліктерін, жасын, еңбек сипатын (жұмысшы мамандығын алуды ескере отырып, энергия шығынын) ескере отырып белгіленген.

Рационның есептік тәуліктік калориялылығы (3200 ккал) теориялық сабақтар күндері оқушылардың энергия шығындарын өтеу үшін қабылданған. Өндірістік практика кезеңінде жоғары қарқындылық пен еңбек ауырлығына байланысты мамандықтарға оқитын оқушылардың тәуліктік рационның орташа калория мөлшері одан әрі артады. Сондықтан практика кезеңінде негізгі топтың оқушылары үшін тәуліктік диетаның калория мөлшері 3600 ккал, ал металлургия бейініндегі кәсіптік-техникалық колледждер үшін - 3900-4000, тау - кен колледждері үшін – 4000-5000 ккал және т. б. тең деп қабылданады.

Рационалды тамақтану талаптарына сәйкес физиологиялық тұрғыдан ең негізгісі төрт рет тамақтану болып табылады. Күнделікті диетаның жалпы калория мөлшері келесідей бөлінеді: таңғы ас – 25%, түскі ас – 30-35, бесіндік (полдник) – 15-20, кешкі ас – 25%. Жеке тамақтану арасындағы аралықтың ұзақтығы 4 сағаттан аспауы керек.

Алғашқы тамақ ретінде таңғы ас оқушылардың тамақтануы үшін өте маңызды. Оның құрамында 4-5 сағаттық сабақта (түскі үзіліске дейін) жасөспірімдердің денесіне қажетті қоректік заттар (әсіресе ақуыздар) жеткілікті болуы керек. Таңғы ас мәзірінде гарнирмен ет немесе балық тағамдары, түрлі жарма, май, көкөністер, сүт өнімдері, сондай - ақ ыстық сусын – шай, кофе бар.

Түскі ас студенттердің сабақ немесе өндірістік практика кезіндегі негізгі энергия шығындарын өтеуге арналған. Түскі ас жеңіл тағамдардан (салат, винегрет және т.б.), бірінші, екінші (гарнирмен ет немесе балық тағамдары), тәтті тағамнан, сусыннан тұрады.

Бесіндік жарма мен ақуызға бай басқа да өсімдік өнімдерін ұтымды пайдалануға мүмкіндік береді. Бесіндік дайындау үшін көп еңбекті қажет етпейтін тағамдардан тұрады: құймақ, құймақша, ботқа, сүт, айран, шырын, шай, бәліштер, тоқаштар, бутербродтар.

Кешкі ас жеңіл болуы керек. Кешкі асқа сүт және көкөніс тағамдарын, сондай-ақ жарма, картоп, көкөніс, сүзбе және т. б. тағамдарды қолданған дұрыс.

Кәсіптік-техникалық колледж студенттеріне арналған екінші тағамдар салыстырмалы түрде төмен құны бар, бірақ ақуыздардың толық көзі болып табылатын субөнімдерді (бауыр, бүйрек, өкпе және т.б.) кеңінен қолдану арқылы дайындалады.

Ет және балық тағамдарына арналған гарнирлердің әртүрлілігі үшін көкөніс гарнирлерінің кемінде 45%, жарма – 40%, макарон – 15% қамтамасыз етілуі керек.

Тәтті тағамдар кисель, компот, мусс түрінде дайындалады. Жоғары калориялы тағамдар (ірімшік, май, жұмыртқа) табиғи түрде таңғы асқа қосқан дұрыс.

Мемлекеттік қамсыздандырудағы кәсіптік-техникалық колледждердің оқушылары тегін тамақ алады. Кәсіби техникалық колледждерді асханалармен тамақтану үшін есептеу үшін таңғы ас, түскі ас, кешкі ас алуға арналған топтық абонементтік кітапшалар енгізіледі. Асхана абонементтік кітапшаның топтық талондарын колледж өкілі (шебер), оқушыларды асханаға ертіп жүретін старостаның ұсынуы бойынша тамақтанудың әрбір түрін (таңғы ас, түскі ас, кешкі ас) бөлек береді.

Кәсіптік-техникалық колледждер жанындағы асханалардың жұмыс режимі оқу сабақтарының кестесіне сәйкес белгіленеді.

Кәсіптік-техникалық колледждердің жанындағы асханаларда қызмет көрсетудің мынадай прогрессивті әдістерін қолдану ұсынылады: «Поток», «Эффект» механикаландырылған желілерінде кешенді түскі астарды ұйымдастыру, сондай-ақ үстелдерді алдын ала жаю арқылы өтпелі жылу шкафтарының көмегімен.

11.5 Жоғары оқу орындары студенттерінің тамақтануын ұйымдастыру

Жоғары оқу орындары студенттерін тамақтандыру оқу орны бойынша да, жатақханаларда да ұйымдастырылады. Жоғары оқу орнының аумағында орналасқан қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарындағы орындардың жалпы саны студенттердің, профессорлық-оқытушылық құрамның және қызмет көрсету персоналының есептік санының 20% - ын құрауы тиіс.

Жоғары оқу орындарының асханалары жылытылатын өткелдің негізгі оқу корпустарымен біріктірілген жеке ғимараттарда немесе оқу корпусының (жатақхананың) ғимаратында орналастырылады.

Асханалардан оқу-өндірістік үй-жайларға дейінгі қашықтық 500 м-ден аспауы тиіс.

ЖОО студенттерінің тамақтануын ұйымдастырудың негізгі нысаны оқу корпустарының ғимараттарында да, жатақханаларда да орналасқан *толық дайындау асханаларында және тарату асханаларында* тамақ беру болып табылады. Білім алушылар саны 5 мыңнан асатын ірі оқу орындарында оқу корпустарының, жатақханалардың жекелеген қабаттарында орналасқан асханалар, кафелер, кафе-автоматтар, кафетерийлер мен буфеттер желісі бар дайындау фабрикасын немесе аспаздық фабриканы қамтитын ***студенттік тамақтандыру комбинаты*** ұйымдастырылуы мүмкін. Дайындау фабрикасы жеке ғимаратта орналасады. Сондай-ақ, тапсырыс үстелімен аспаздық дүкен қарастырылады.

Университеттер жанындағы асханалардың, кафелердің, буфеттердің жұмыс тәртібін қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнының әкімшілігі оқу орнының әкімшілігімен және кәсіподақ комитетімен бірлесіп белгілейді. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары бірінші ауысым сабақтары басталғанға дейін 30 минут бұрын ашылып, екінші ауысым сабақтары аяқталғаннан кейін бір сағаттан кейін жұмысты аяқтауы тиіс. Егер оқу орнында кешкі бөлімнің студенттері

оқитын болса, қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары екінші сабақ басталғанға дейін кешкі бөлімде жұмыс істеуі керек.

Жатақханалар жанында орналасқан кәсіпорындар жұмысты бірінші ауысымның сабақтары басталғанға дейін бір сағат бұрын бастауы және 21-22 сағатта аяқталуы тиіс, зал жұмысының ұзақтығы 10 сағат және одан көп болған кезде залды жинауға арналған жалпы ұзақтығы бір сағаттан аспайтын үзілістерге рұқсат етіледі.

Студенттік асханаларда қызмет көрсетудің негізгі және перспективалы түрі механикаландырылған тамақ тарату желілерінің көмегімен абонементтер бойынша жинақталған тамақтану рационын сату болып табылады. Студенттер ағынының жоғары қарқындылығы бар оқу ғимараттарында орналасқан асханаларда үздіксіз жұмыс істейтін «Поток» немесе «Прогресс» конвейерлері орнатылады. Ірі университеттерге тән біркелкі емес тамақтану ағындарына қызмет көрсету үшін «Эффект» сызықтары орнатылады.

Студенттік асханалар залдарында, жатақханаларда және оқу ғимараттарында буфеттер ұйымдастырылады. Асхана залдарындағы буфеттерде кондитерлік өнімдер (сатып алынатын және өз өндірісінің), жеміс және минералды сулар, жемістер, салаттар, ыстық сусындар сатылады. Мұндай буфеттерде тоңазытқыш сөрелер мен буфет үстелшесі орнатылады.

Бөлек үй-жайларда орналасқан буфеттерде тоңазытқыш қана емес, сонымен қатар қарапайым ыстық тағамдарды (шұжықшалар, жұмыртқа және т.б.) дайындауға арналған жылу жабдықтары, ыстық сусындарға арналған мармиттер мен термостат орнатылады. 50 орындық буфеттерде буфеттің ауданын үнемдеуге, еңбек өнімділігін арттыруға және сол арқылы қызмет көрсететін персоналдың санын азайтуға мүмкіндік беретін шағын секциялық модульдік жабдықты қолдануға болады.

Сабақ арасындағы қысқа үзілістер кезінде студенттерге тез қызмет көрсету үшін салқын тағамдар, жемістер, көкөністер, бутербродтар, сусындар, кондитерлік өнімдер сатылатын үстел-буфеттер ұйымдастырған жөн. Мұндай үстел-буфетте әрбір бұйым жанында бағасы, қысқыш, қалақ, шанышқы, қағаз майлықтар, таза ыдыстар мен аспаптар қоры болуы тиіс. Үстел өзін-өзі есептеу принципі бойынша жұмыс істей алады. Осы типтегі буфеттерді асхана залдарында, жеке үй-жайларда, холлдарда және оқу ғимараттарының дәліздерінде жабдықтауға болады.

Жоғары және орта оқу орындарында автоматтандырылған кафелер мен буфеттер құру перспективалы болып табылады. Өнімдерді автоматтар арқылы сату тағам пен ақшалай есеп айырысуға кететін уақытты едәуір қысқартуға мүмкіндік береді және сол арқылы оқу сабақтары арасындағы салыстырмалы түрде қысқа үзіліс кезінде студенттердің көп санына қызмет көрсетуге, сондай-ақ кешкі студенттердің тамақтануын ұйымдастыруға мүмкіндік береді.

Автомат-кәсіпорындар базалық кәсіпорынның филиалдары болып табылады. Дайын өнімді жеткізу үшін автоматтар жинақталған көп айналымды ыдыстар (ауыстырмалы кассеталар, бөшкелер және т.б.) пайдаланылады. Үлгілік

жобаларда 36 орындық буфет-автомат, 50 орындық дәмхана-автомат және 50, 75, 100 орындық кафе-автомат көзделеді.

Тағамдарды автоматтар арқылы сату үшін бір рет пайдаланылатын ыдыстарды (қағаз стақандар, тәрелкелер, сондай-ақ фольга мен пластмассадан жасалған ыдыстарды) пайдаланады. Кәсіпорындар сорпаларды, негізгі тағамдарды, бутербродтар мен суық тағамдарды, сусындарды, бәліштер мен кондитерлік өнімдерді, нан, газдалған суды, сондай-ақ монеталарды сатуға арналған автоматтармен жабдықталған. Автоматтандырылған кәсіпорындарда мынадай үй-жайлар болуы тиіс: зал, жартылай фабрикаттарды өңдеу цехы; асхана және ас үй ыдыстарын жуатын орын; өнімдерге арналған қойма; тұрмыстық үй-жайлар. Тамақтануға арналған бөлмелердің ауданы қарапайым ұқсас кәсіпорындарға қарағанда 10-15 м² үлкен болуы керек. ЖОО оқытушыларына өзіне-өзі қызмет көрсету әдісін қолдана отырып, арнайы бөлінген залдарда қызмет көрсетіледі.

Жоғары оқу орындары жанындағы асханаларда қызмет көрсету нысандары мен әдістері оқытушылардың еңбек және демалыс режиміне, студенттерге, күн ішінде тамақтанатындар ағынының қарқындылығына, материалдық-техникалық базаның жағдайына байланысты.

Бақылау сұрақтары:

1. Шоғырланған ұжымдары бар өндірістік кәсіпорындарда қызмет көрсету
2. Қоғамдық тамақтандырудың уақытша және жылжымалы кәсіпорындары
3. Кешкі және түнгі ауысымда тамақтандыруды ұйымдастыру
4. Емдік-профилактикалық тамақтану
5. Мектеп асханалары
6. Буфет арқылы қызмет көрсету
7. Сыныптарда қызмет көрсету
8. Кәсіптік-техникалық колледждер оқушыларын тамақтандыруды ұйымдастыру
9. Жоғары оқу орындары студенттерінің тамақтануын ұйымдастыру

12 ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУШІ ПЕРСОНАЛДЫҢ ЕҢБЕГІН ҰЙЫМДАСТЫРУ

12.1 Еңбек жағдайларына әсер ететін факторлар

Қоғамдық тамақтанудың барлық қызметіне еңбекті ұтымды ұйымдастыру оң әсер етеді. Ол ғылымның, техниканың және озық тәжірибенің жетістіктері негізінде еңбекті ұйымдастырудағы ғылыми негізделген өзгерістерді қамтамасыз етеді. Еңбекті ұтымды ұйымдастыруды енгізу арқылы еңбек өнімділігі, қарқындылығы және жұмыс уақытын дұрыс пайдалану арқылы еңбек тиімділігі артады.

Жұмыс уақытында қарқынды жұмыс жасайтын даяшылар айтарлықтай физикалық белсенділікті сезінеді. Ауысым үшін даяшы жүріп өткен қашықтық орта есеппен 5 км құрайды, ал ол 300 кг-ға дейін жүк тасымалдайды. Дайындық-қорытынды жұмысының үлес салмағы да жоғары – 11-ден 24%-ға дейін. Даяшылар жұмыс уақытының 3%-на дейін келушілердің тапсырысын қабылдауға, 10%-на дейін – тапсырысты өндірісте орындаған кезде күтуге жұмсайды.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарындағы еңбек жағдайларының негізгі факторлары:

- **физиологиялық** – еңбектің ауырлық дәрежесі, еңбек және демалыс режимі;

- **гигиеналық** – жұмыс үй-жайларындағы температура, сыртқы ортаның ылғалдылығы, ауаның тазалығы, жарықтандыру;

- **тұрмыстық** – ыңғайлы киіммен, аяқ киіммен қамтамасыз етілуі, киім ілетін, душ, демалыс бөлмелерінің болуы;

- **эстетикалық** – өндірістік үй-жайлардың түстік шешімі, сауда залдарының интерьері;

- **психологиялық** – жұмысты қанағаттандыру, қызметкерлерді біліктілігіне сәйкес пайдалану;

- **әлеуметтік** – кадрларды даярлау және біліктілігін арттыру.

Осыған байланысты еңбекті ұтымды ұйымдастыру мынадай **міндеттерді** шешуді көздейді:

Экономикалық міндеттер қазіргі заманғы техниканы, қызмет көрсетудің прогрессивті нысандарын ұтымды пайдалану арқылы еңбек ресурстары мен өндірістік қорларды ұтымды пайдалану арқылы еңбек тиімділігінің өсуін қамтамасыз етуден тұрады. Бұл міндеттер еңбек бөлінісі мен кооперациясының ұтымды нысандарын әзірлеу және енгізу, еңбектің озық әдістерін қолдану, жұмыс орындарын ұйымдастыру мен қызмет көрсетуді жақсарту негізінде шешіледі.

Психофизиологиялық міндеттер – бұл еңбек процесінде адамдардың денсаулығын сақтау, олардың шаршауын азайту және еңбекке қабілеттілігін арттыру. Бұған еңбек жағдайларын жақсарту, жұмыс орындарын ұтымды ұйымдастыру арқылы қол жеткізіледі.

Әлеуметтік міндеттерді шешу кадрларды даярлау және олардың біліктілігін арттыру, қызметкерлерді еңбекке саналы қарау рухында тәрбиелеу арқылы қамтамасыз етіледі.

12.2 Сауда залы қызметкерлерінің еңбек бөлінісі және кооперациясы

Еңбекті ғылыми ұйымдастыру бағыттарының бірі еңбек бөлінісі мен кооперациясы болып табылады.

Еңбек бөлінісі аспаздық өнімдерді өндіру, оны сату және тұтыну бойынша әр түрлі қызмет түрлерін бөлуден тұрады.

Еңбек кооперациясы – жұмысшыларды бригадаларға біріктіру.

Тұтынушыларға қызмет көрсету нысаны - қоғамдық тамақтану өнімдерімен тұтынушыларға қызмет көрсету әдістерінің бір түрі болып табылатын ұйымдастырушылық әдіс.

Даяшылардың қызмет көрсету нысандары кәсіпорынның нақты жұмыс жағдайларына байланысты жеке, байланыс және бригада бола алады.

Қызмет көрсетудің *жеке нысанында* әрбір даяшы өзіне бөлінген учаскеде (3-4 үстел) қызмет көрсетумен байланысты барлық операцияларды орындайды. Даяшы жеке жұмыс істей отырып, залда тек қана тапсырыс қабылдау, қосымша үстелді жабдықтау, тағамдарды ұсыну және келушілермен есептесу сәтінде болады. Уақыттың көп бөлігінде чектерді басып шығаруға, тағамдарға, буфет өнімдеріне, ыдыс-аяқтарға және т.б. тапсырыс беруге және алуға байланысты даяшы залдан тыс жерде болады. Осыған байланысты ол әрдайым үстелге келе алмайды, қосымша тапсырыс қабылдай алмайды, кеңес бере алмайды, шот-фактураны ұсына алмайды және есептесе алмайды. Бұл көбінесе келушілердің қызмет көрсету сапасы туралы әділ пікірлерін тудырады.

Топтық және бригадалық нысандар ең прогрессивті болып табылады. Бұл формалар нақты еңбек бөлінісімен даяшылардың топтарын және олардың арасындағы міндеттер ұйымдастыруды қамтиды. Әдетте, топ үш-төрт адамнан тұрады. Топтың құрамы әр түрлі біліктілік дәрежелері бар, даяшылардың тілектерін ескере отырып жинақталады. Топ басшысы болып ең білікті даяшыны тағайындайды. Топтағы міндеттер қатаң бөлінеді. Топ басшысы қонақтарды қарсы алады, мәзір ұсынады, тапсырысты қабылдайды, қабылданған тапсырысқа сәйкес үстелді жабдықтауды нақтылайды, тағамдар мен тағамдар береді, сусындарды құяды, шот-фактураны жазады және келушілермен есептеседі.

Топ мүшелері тапсырысты орындайды. Бір даяшы өнімдерді буфеттен және салқын цехтан алады, таза ыдыс-аяқ, аспаптар, ас жаулықтарын қорын толықтырады, пайдаланылған ыдыс-аяқтарды жууға арналған бөлмеге апарды. Басқа даяшы ыстық тағамдарды алады, қажет болған жағдайда оларды қосалқы үстелде құяды немесе орналастырады.

Үш адамнан тұратын топ 40 орынға дейін қызмет көрсетеді.

Міндеттерді бөлу басқаша болуы мүмкін. Үш-төрт топтан бригада құрады, бригадирді тағайындайды, ол бригаданы басқарады және қызмет көрсетуге дайындықты, үстелдерді дұрыс дайындауды, қызмет көрсету ережелерін сақтауды және келушілермен есеп айырысуды және т. б. бақылауды жүзеге асырады.

Залдың аймақтары бойынша топты (бригаданы) метрдотель бөледі. Ол мұны күн сайын даяшылардың тең жұмыс жағдайын қамтамасыз ету үшін жасайды.

Жеке қызмет көрсету әдісімен салыстырғанда топтық және бригадалық формалардың келесі *артықшылықтары* бар:

- залда үнемі білікті даяшы болады, ал еңбекті бөлу қызмет көрсетуді жылдамдатуға мүмкіндік береді;

- біліктілігі жоғары даяшылар екінші дәрежелі операцияларды орындаудан босатылады;

- жұмыс уақыты ұтымды пайдаланылады;
- қызметкерлердің өз міндеттерін орындау үшін жауапкершілігі артады, өйткені бір даяшының қателігі немесе немқұрайлылығы бүкіл топтың беделін төмендетеді;

- қызмет көрсету мәдениеті артады.

Бригадалық нысанда даяшылар бір уақытта жеке келушілерге қарағанда екі есе көп қызмет көрсетеді.

12.3 Қызмет көрсетуші персоналға қойылатын жалпы талаптар

Қызмет көрсетуші персоналға мыналар жатады: метрдотель (зал әкімшісі), даяшы, бармен, өнімді таратумен айналысатын аспаз, буфетші, кассир, гардеробшы, швейцар, аспаздық дүкенінің (бөлімінің) сатушысы.

Қызмет көрсететін персоналға қойылатын талаптарды белгілеу кезінде мынадай бағалау өлшемшарттары ескеріледі:

- кәсіби дайындық және біліктілік деңгейі, оның ішінде теориялық білім және оларды тәжірибеде қолдана білу;

- басқару қабілеті (метрдотель үшін);

- кәсіби мінез-құлық этикасын білу және сақтау;

- кәсіби қызметке қатысты басшылық құжаттарды білу.

Меншік нысанына қарамастан, барлық үлгідегі және сыныптағы кәсіпорындардың қызмет көрсетуші персоналының арнаулы білімі немесе кәсіптік даярлығы болуы немесе нақты функцияларды орындау үшін білімді, дағдыларды және біліктілікті меңгеру мақсатында нұсқамадан өтуі тиіс.

Қызмет көрсетуші персоналдың функциялары, міндеттері, құқықтары мен жауапкершілігі олардың жеке лауазымдық нұсқаулықтарында айқындалуы және кәсіпорын басшысы бекітуі тиіс.

Қызмет көрсететін персоналдың лауазымдық нұсқаулықтарын кәсіпорын әкімшілігі стандарттың талаптарына, кәсіптер мен лауазымдардың біліктілік сипаттамаларына сүйене отырып және әр кәсіпорынның жұмыс ерекшеліктерін ескере отырып әзірлейді.

Кәсіпорын персоналы теориялық даярлық пен практикалық қызмет негізінде өз білімін, біліктілігі мен кәсіби шеберлігін жүйелі түрде жетілдіріп отыруы тиіс.

Қызмет көрсетуші персонал тұтынушылардың өмірі мен денсаулығының қауіпсіздігін, сондай-ақ кәсіпорында қызмет көрсету кезінде олардың мүлкінің сақталуын қамтамасыз етуге тиіс. Барлық қызметкерлер қауіпсіз жұмыс әдістері бойынша дайындықтан өтуі керек.

Барлық үлгідегі және сыныптағы кәсіпорындардың қызмет көрсетуші персоналына мынадай **жалпы талаптар** қойылады:

- кәсіпорынның лауазымдық нұсқаулықтары мен ішкі тәртіп ережелерін білу және сақтау;

- санитария, жеке гигиена және жұмыс орны гигиенасы талаптарын сақтау;

- өрт қауіпсіздігі шараларын, еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы ережелерін білу және сақтау;

- жалпы мәдениетке ие болу, тұтынушыларға қызмет көрсету үдерісінде кәсіби этиканы сақтау;

- қоғамдық тамақтану өнімдері мен қызметтеріне нормативтік құжаттардың талаптарын білу;

- жұмыскерлердің барлық санаттарының біліктілігін арттыру (гардеробшы мен швейцардан басқа, кемінде 5 жылда бір рет).

Кәсіпорынның қызмет көрсетуші персоналы көзге көрінетін зақымданулар мен ластануларсыз жақсы күйдегі, осы кәсіпорын үшін белгіленген үлгідегі формалы немесе санитариялық киім мен аяқ киім киюге тиіс.

Барлық класстағы мейрамханалар мен барларда швейцардың, гардеробшының, метрдотельдің, даяшының және барменнің *формалы киімі* кәсіпорында стиль бірлігін қамтамасыз етуі тиіс.

Кәсіпорын қызметкерлері формалы киімде кәсіпорынның эмблемасы және олардың кәсіби тиесілілігінің белгілері бар қызметтік төсбелгілерді тағуы тиіс.

Кәсіпорынның барлық қызметкерлері мерзімді медициналық куәландыруға жатады. Жұмысқа орналасу кезінде кәсіпорын қызметкерлері медициналық тексеруден өтіп, санитарлық-гигиеналық дайындық курсын тыңдауға міндетті.

Кәсіпорындағы жұмыс барысында қызмет көрсететін персонал әлсін-әлсін, 2 жылда кемінде 1 рет санитарлық минимум бойынша емтихан тапсыруы керек.

Әрбір қызметкерге медициналық тексерулердің нәтижелері, өткен жұқпалы аурулар туралы, санитарлық минимумды тапсыру туралы мәліметтер енгізілетін *жеке медициналық кітапша* болуы тиіс. Кәсіпорында жұмысқа инфекциялық аурулардың көзі болып табылатын адамдар жіберілмейді.

Персоналдың кәсіби этикалық мінез-құлық нормалары: өзінің лауазымдық міндеттері шегінде тұтынушылармен қарым-қатынаста сыпайылық, әдептілік, ықыластылық және кішіпейілділік болып табылады. Қызметкерлер кәсіпорында қонақжайлылық атмосферасын құра білуі керек, тұтынушыларға мейірімділік пен шыдамдылық танытуы керек, ұстамды болуы керек, жанжал жағдайларын болдырмауға қабілетті болуы керек.

«Люкс» және ең жоғары деңгейдегі мейрамханалар мен барларда басқа мемлекеттерде пісіру мен қызмет көрсету ерекшеліктерімен таныс қызметкерлер жұмыс істеуі керек.

12.4 Метрдотельге қойылатын талаптар

Метрдотель (зал әкімшісі) кәсіби дайындыққа ие болуы керек; еңбек заңнамасының негіздерін, «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР заңының ережелерін, «Қоғамдық тамақтандыру өнімдерін (қызметтерін) өндіру және сату ережелерін», оның кәсіби қызметіне, оның ішінде қызметтерді сертификаттауға қатысты салалық басқару құжаттарын білу; қызмет көрсетуге залды дайындауға жауапты болу; тұтынушыларға қызмет көрсету, үстелдерді дайындау ережелері мен әдістерін білу және сақтау.

Метрдотель ***білуі*** керек:

- тауартану, азық-түлік өнімдерінің технологиясы негіздерін;

- тағамдарды ұсыну ережелерін;
- сөйлесу минимумы шегінде шет тілін («люкс» және жоғары классында жұмыс істейтін мейрамханалар мен барлар үшін);
- мерекелер мен басқа да арнайы іс-шараларға қызмет көрсетудің ерекшеліктерін;
- халықаралық этикет ережелерін, шетелдік тұтынушыларға қызмет көрсетудің техникасы мен ерекшелігін білу және сақтау («люкс» және жоғары класты кәсіпорындары үшін);
- өртке қарсы қорғаныс және сигнал беру құралдарының орналасуын, сондай-ақ оларды пайдалану ережелерін;
- төтенше жағдайларда тұтынушыларды эвакуациялауды ұйымдастыруды.

Метрдотель (зал әкімшісі) залдағы барлық жұмыстың ұйымдастырушысы бола отырып, өз қызметінде кәсіпорын директоры бекіткен лауазымдық нұсқаулықты басшылыққа алады.

Метрдотель қызмет көрсету процесін ұйымдастыруға жауапты, даяшылардың, буфетшілердің, сауда үй-жайларын жинаушылардың, ыдыс жуушылардың, сервиз бөлемелері қызметкерлерінің, нан кесушілердің, швейцарлардың, сондай-ақ музыканттар мен оркестр әртістерінің жұмысын басқарады.

Даяшыларды жұмыс орындарына орналастырады, топтардың жұмыс орындарын анықтайды, жұмысқа шығу кестесін жасайды және даяшылардың жұмыс уақытының есебін жүргізеді. Залды ашуға уақтылы және дұрыс дайындауды, мәзір мен прейскуртанттардың болуын қамтамасыз етеді. Жұмыс басталар алдында даяшыларға нұсқама жүргізеді, сауда тобы үй-жайларының (сауда залы, буфет, вестибюль, гардероб) күтіп-ұсталуын, зал қызметкерлерінің бірыңғай киім нысанын және жеке гигиена қағидаларын сақтауын тексереді.

Бұдан басқа, метрдотель үстелдердің дайындалуын, сондай-ақ сауда қағидаларының сақталуын және залдағы баға тәртібін бақылауды жүзеге асырады. Ол даяшылардың шоттар тізілімін жасауының, түсімді кассаға тапсыруының және көшірмелерінің есеп беруге уақтылы әрі дұрыс жасалуын бақылайды. Даяшылардың шоттардың дұрыс ресімделуіне, сауда жиһазының, музыкалық автоматтардың пайдаланылуына жауап береді. Ыдыс-аяқ пен мүкәммалдың (инвентарь) сақталуы бойынша іс-шаралар жүргізеді.

Метрдотель үнемі залда отырады, қонақтарды қарсы алады және үстелден орын ұсынады, даяшылардың келушілердің бірінші талабы бойынша шағымдар мен ұсыныстар кітабын ұсынуын қамтамасыз етеді, зал қызметкерлері мен келушілер арасында туындайтын қақтығыстарды шешеді. Тапсырыс кестесі немесе арнайы қызметкер болмаған жағдайда, ол банкеттерге, қолма-қол ақшамен үйлену тойларына тиісті рәсімдеумен тапсырыс беру туралы жазбалар жүргізеді, олардың дұрыс ұйымдастырылуын қамтамасыз етеді. Даяшылардың кәсіби білімін арттыру үшін жүйелі жұмыс жүргізеді, сонымен қатар олардың арасында тәрбие жұмыстарын жүргізеді. Ол кәсіпорынның тақырыптық балдарды, кештерді және басқа да мерекелерді өткізуге дайындығын

ұйымдастырады, залдарды, музыкалық қызмет көрсету бағдарламаларын безендіруге және мәзірлерді жасауға қатысады.

Метрдотельдің **кәсіби білімі** кең болуы керек:

- қызмет көрсету ережелері мен техникасы;

- этикет ережелері;

- тапсырысты қабылдау тәртібі және салтанаттарға қызмет көрсетуді ұйымдастыру;

- тағам дайындау технологиясының негіздері, олардың сапасы мен рәсімделуіне қойылатын талаптар;

- қызмет көрсету нысандары;

- бақылау-касса аппараттарында жұмыс істеу қағидалары;

- қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында баға белгілеу.

Метрдотель құқығы бар:

- директорға хабарлаап, еңбек тәртібін және ішкі тәртіп ережелерін бұзған даяшыларды немесе залдың басқа да қызметкерлерін жұмыстан шеттетуге немесе босатуға;

- тағамдар мен аспаздық өнімдердің дұрыс рәсімделуін және тиісті сапасын, ал егер олар талаптарға сәйкес келмесе, ауыстыруды талап етуге;

- даяшыларды және сауда тобының басқа қызметкерлерін жалдау және жұмыстан шығару бойынша ұсыныстар беруге;

- даяшылардың білімін тексеру және олардың кәсіби даярлық деңгейі туралы қорытынды беруге, топтардың құрамы мен бригадирлерді тағайындауға, даяшылардың біліктілік дәрежелерін арттыру және олардың біліктілігін айқындау жөніндегі аттестаттау комиссиясын шақыру туралы ұсыныстар енгізуге;

- даяшы-үйренушілердің оқуына және оқу бағдарламаларының сақталуына бақылауды жүзеге асыруға, зал қызметкерлерін көтермелеу туралы ұсыныстар енгізуге.

12.5 Даяшы мен барменге қойылатын талаптар

Даяшы кәсіби дайындықтан өтіп, тұтынушыларға қызмет көрсетудің ережелері мен техникалық әдістерін қолдана білуі керек, банкеттерге мәзір құра білуі керек және білуі керек:

- этикет және үстөлдерді дайындау ережелерін;

- асхана ыдыстарының, құралтарының, ас жаулықтарының түрлері мен бағытын;

- тағамдарды, сусындарды беру кезектілігін, олардың рәсімделуі мен температурасына қойылатын талаптарды, арақ-шарап өнімдері ассортиментінің берілетін тағамдарға сәйкестігін;

- шетелдік тұтынушыларға қызмет көрсетудің техникасы мен ерекшелігін («люкс» және «жоғары» кластарында жұмыс істейтін мейрамханалар мен барлар үшін);

- қабылдауларға, банкеттерге және басқа да арнайы іс-шараларға қызмет көрсету ерекшеліктерін;

- тағамдар мен сусындардың сипаттамасын, оларды тұтынушыға ұсына білуді;
 - сөйлеу минимумы шегінде шет тілін және кәсіби терминологияны;
 - бақылау-касса аппараттарын пайдалану қағидаларын және тұтынушылармен есеп айырысу тәртібін;
 - технология негіздерін және оларды тұтынушыларға қызмет көрсету кезінде қолдануды;
 - қызмет көрсету кезінде қауіпсіздік ережелерін сақтауды.
- Барменнің** кәсіби дайындығы болуы керек және білуі керек:
- барда және залда қызмет көрсету этикеті мен техникасының негізгі ережелерін;
 - алкогольді, алкогольсіз сусындардың ассортиментін, дайындау технологиясын, сондай-ақ жеңіл тағамдарды, тағамдарды, кондитерлік өнімдерді ресімдеу және ұсыну ережесін;
 - сөйлеу минимумы шегінде шет тілін;
 - шетелдік тұтынушыларға қызмет көрсету ерекшеліктері мен техникасын («люкс» және жоғары класты барларда жұмыс істейтіндер үшін);
 - сусындар мен жеңіл тағамдард дайындау және беру кезінде пайдаланылатын мүкәммалдың (инвентарь), асхана ыдыстарының, құралдардың, жабдықтардың түрлері мен бағытын;
 - аспаздық өнімдер мен сатып алынатын тауарларды сақтау шарттары мен мерзімдерін сақтауды;
 - бейне және дыбыс шығаратын аппаратураны пайдалану ережесін;
 - тұтынушылармен есеп айырысу ережелері мен нысандарын.

12.6 Даяшылардың, бармендердің және буфетшілердің біліктілік сипаттамалары

Даяшылар үшін бесінші біліктілік дәрежесі ең жоғары болып табылады.

Бесінші дәрежелі даяшы келесі жұмыс түрлерін орындауы керек:

- жұмыс аймағын дайындау және келушілерге күнделікті қызмет көрсету (мәзірмен танысу, тапсырысты қабылдау, буфетте, ас үйде өнім алу және келушілерге ұсыну, тағамды тәрелкеге салу);
- кассалық аппаратта жұмыс істеу;
- келушілермен есеп айырысу;
- банкет қатысушыларын қарсы алу, қабылдау және оларға қызмет көрсету;
- қызмет көрсету түрінің талаптарына сәйкес үстелді дайындау, тамақтану кезінде қызмет көрсету;
- банкеттер үшін мәзір құру;
- қатысушылардың санын және мәзірді ескере отырып банкеттің нақты түріне арналған ыдыс-аяққа, ас жаулығына, құралдарға қажеттілікті айқындау және өтінімдер жасау.

Осы дәрежедегі даяшы білуі керек:

- келушілерге жеке және банкеттерде қызмет көрсету ережелері мен техникасын;

- өнімнің ассортиментін, шығу нормалары және бағасын, тағамдардың, сусындардың аспаздық сипаттамасын, оларды үйлестіру мүмкіндігін, рәсімдеуге қойылатын талаптарды және беру температурасын;

- келушілермен есеп айырысу тәртібін;

- бақылау-касса аппараттарын пайдалану ережелерін;

- шетелдік туристерге қызмет көрсету ерекшеліктерін және олардың тамақтану қыр-сырын;

- ыдыс-аяқтарды, ас жаулықтарды, құралдарды есепке алу және сынған кезінде құжаттарды ресімдеу ережелерін;

- даяшылардың жұмысын ұйымдастыру формаларын.

Төртінші дәрежелі даяшы қызмет көрсетудің күрделі тәсілдерін орындамайды, ал банкеттерге дайындық кезінде оларға өндіріске, буфетке, сервиз бөлмесіне және т.б. өтінімдер жасау тапсырылмайды. Олар даяшыларға ішінара қызмет көрсететін банкеттер өткізуге қатысады.

Бармендер үшін ең жоғары біліктілік дәрежесі – *бесінші*.

Бесінші дәрежедегі бармен орындауы керек:

- кофе мен аралас сусындар жасау;

- үлтелшелер мен үстелдерде қызмет көрсету;

- келушілерді сатылатын сусындардың ассортиментімен және рецептурасымен таныстыру, оларға сусындар мен жеңіл тағамдар ұсыну;

- кассалық аппаратта жұмыс істеу.

Осы дәрежедегі бармен білуі керек:

- аралас сусындардың түрлері мен жіктелуін, олардың рецептураларын, араластыру кезектілігін, ерекшеліктерін, дайындау тәсілдерін, ресімдеу және беру ережесін;

- пайдаланылатын өнімдердің тауарлық сипаттамасын;

- мүкәммал мен ыдыс-аяқтың ассортиментін, әрқайсысының бағытын, бар үстелшесінің (барная стойка) жабдығын.

Шетелдік азаматтарға қызмет көрсететін бардың бармені жұмыс үшін қажетті көлемде бір немесе екі шет тілін, есептеу тәртібін, Қазақстан Республикасында қабылданған шетел валютасы мен чектердің үлгілері мен бағамын, шетелдік фирмалар мен банктердің несие карталары бойынша есеп айырысуды білуі керек.

Төртінші дәрежедегі бармендерге аз талаптар қойылады. Олар қарапайым коктейльдер жасайды, тек барда қызмет етеді, шетелдік азаматтарға қызмет көрсетпейді.

Үшінші дәрежедегі бармен сүт коктейльдерін жасайды, бар үлтелшесінде қызмет етеді.

Буфетшілер үшін ең жоғары біліктілік дәрежесі *бесінші* болып табылады.

Бесінші дәрежелі буфетші буфет өнімдерін ұсыну талаптарына ескере отырып береді, сусындарды порциялайды және тиісті ыдысқа құяды, кондитерлік тауарларды, жемістерді, балмұздақтарды береді. Шай, кофе,

коктейльдер дайындайды, тауарларды орналастырады және сөрелерді ресімдейді.

Осы дәрежелі буфетші жекелеген тауарларды берудің ерекшеліктерін, оның ішінде температураны, сусындарды құю ережесін, ыдыстың түрлері мен бағытын, сусындардың сипаттамасын, берілетін өнімді сақтау режимі мен ережесін, салмақ өлшеу аспаптарын пайдалану ережесін және оған қойылатын талаптарды, өнімді өткізу және ыдыстың қозғалысы туралы тауарлық есепті жасау тәртібін білуге тиіс.

Төртінші дәрежелі буфетші шай, кофе, коктейль дайындамайды. Сонымен қатар даяшы, бармен және буфетші білуі керек:

- өз жұмыс орнында еңбекті ұтымды ұйымдастыруды, ал бригадалық жұмыста - бригада еңбегін ұйымдастыруды;

- өзі жұмыс істейтін жабдықты техникалық пайдалану және күту ережелерін, қауіпсіз және санитарлық-гигиеналық еңбек жағдайларын, жұмыс орнындағы өрттің алдын алу және сөндірудің негізгі құралдары мен әдістерін, дабыл беру және көтеру-тасымалдау жабдықтарын басқару ережелерін;

- өндірістік (лауазымдық) нұсқаулық және ішкі еңбек тәртібі ережелерін.

Бақылау сұрақтары:

1. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнының еңбек ұжымы
2. Еңбек жағдайларына әсер ететін факторлар
3. Сауда залы қызметкерлерінің еңбек бөлінісі және кооперациясы
4. Қызмет көрсетуші персоналға қойылатын жалпы талаптар
5. Персоналдың кәсіби этикалық мінез-құлық нормалары
6. Метрдотельге (зал әкімшісіне) қойылатын талаптар
7. Даяшы мен барменге қойылатын талаптар
8. Даяшылардың, бармендердің және буфетшілердің біліктілік сипаттамалары

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

- 1 Усов, В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. / В.В. Усов. – М.: Академия, 2006. – 416 с.
- 2 Зайко, Г.М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. – М.: Магистр, 2008. – 557 с.
- 3 Барановский, В.А. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособ. для СПО / В.А. Барановский. - Ростов-на/Д.: Феникс, 2004. – 352 с.
- 4 Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие / Сост. И.В. Савочкина. – Брянск: Мичуринский филиал ФГБОУ ВО Брянский ГАУ, 2015. - 136 с.
- 5 Назаренко, Т. А. Организация и обслуживание в сфере питания: учеб. пособие / Т. А. Назаренко, М. Омаров ; Рекомендовано МОН РК. - 2-е изд. - Астана : Фолиант, 2011. - 280 с
- 6 Ершов, В. Д. Промышленная технология продукции общественного питания: учеб. для студ. вузов / В. Д. Ершов. - 2-е изд. - СПб. : ГИОРД, 2010. - 232 с.
- 7 Артёмова, Е. Н. Основы технологии продукции общественного питания: учеб. пособие для студ. вузов / Е. Н. Артёмова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : КНОРУС, 2008. - 336 с.
- 8 СТ РК ГОСТ Р 50762-2011 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания.
- 9 ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения.
- 10 ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
- 11 ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия.
- 12 ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
- 13 Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2022 жылғы 17 ақпандағы № ҚР ДСМ-16 «Қоғамдық тамақтану объектілеріне қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптар» бұйрығы