

image not found or type unknown



Организация контроля качества в ресторане — то, от чего напрямую зависят доход заведения и качество обслуживания и блюд. Здесь важен постоянный контроль, только так вы добьетесь результата. Проверки желательно делать ежедневно.

Если вы хотите всегда быть в курсе, что происходит в вашем заведении, стоит установить систему учета. Например, с помощью Poster вы можете контролировать работу персонала удаленно из браузера ноутбука.

### **Что контролировать в ресторане и по каким критериям?**

Если говорить о государственных проверках, которые, к сожалению, никто не отменял, то по закону предприятие общественного питания должно:

- содержать в порядке документацию;
- придерживаться правил хранения и приготовления продуктов;
- соблюдать технологические инструкции;
- следить за качеством продукции и сырья;
- придерживаться санитарно-гигиенических норм;
- соблюдать технику безопасности и правила охраны труда.

### **Зачем это нужно делать?**

Как минимум вас ждут штрафы, а как максимум — закрытие заведения или более серьезные последствия. Например, если докажут, что в вашем заведении отравился гость. За выполнением всех норм следят соответствующие государственные службы: профсоюз, санитарный надзор и т. д.

Контроль качества в ресторане происходит на каждом производственном этапе, поэтому в заведении создаются три основные службы: приемочного, операционного и входного контроля. Теперь немного подробнее.

Приемочная следит за бракеражем готовых блюд и бракеражем сырой продукции. Операционная проверяет соблюдение рецептуры, режима тепловой обработки, правил отпуска готовых блюд. Входной контроль принимает продукты и проверяет сопроводительную документацию. Например, если продукция неправильно оформлена или возврат просрочки провели позже срока, комиссия входного

контроля составляет иск.

## **Методы контроля качества**

Политика в области качества у заведений может отличаться, и каждый владелец выбирает, как ему удобнее следить за работой персонала. Но в целом все комбинируют три основных метода проверки блюд и сервиса:

- Открытая проверка — регулярный метод контроля. Чаще всего проводится всей администрацией ресторана. Заведующий производством контролирует соблюдение рецептур блюд, санитарных норм и технологии приготовления. Он также каждый день проверяет качество готовых блюд. Администратор зала проверяет работу официантов, хостес, гардеробщика, уборщиков и т. д. Шеф-повар наблюдает за правильностью оформления готовых блюд.
- Тайный покупатель — посетитель ресторана, который оценивает уровень обслуживания и качество готовых блюд по специальным критериям. Подбором «агентов» может заниматься как компания-подрядчик, так и сам ресторан. Анкеты обязательно включают следующие пункты: интерьер заведения, обслуживание, кухня, туалет, прощание и общее впечатление.
- Проверка государственными органами.

Плановыми проверками заведений занимается Роспотребнадзор. Важный момент: проверяющие службы должны сообщить о своем прибытии за 3 дня, а обычная частота посещений — не более раза в 3 года. Также могут проводиться внеплановые проверки, если на ваше заведение поступили жалобы.

## **Санитарные нормы для общепита**

Система контроля качества в ресторане также включает в себя проверку санитарных норм. Один из первых вопросов, с которыми сталкивается владелец заведений — оформление разрешений от санитарно-эпидемиологической службы. Чтобы получить все документы, заведение должно соответствовать всем санитарным требованиям: к территории, вентиляции, отоплению, водоснабжению, освещению, ограничению производственного шума, содержанию помещений, оборудованию, обработке сырья, раздаче блюд и т. д. При повторной ревизии представители государственных органов будут проверять выполнение всех этих требований.

## **Закон об общественном питании**

Запомните требования, которые регулируются стандартами ГОСТ:

- Рестораны могут самостоятельно устанавливать режим работы.
- Если заведение на некоторое время прекращает работать (санитарные дни, ремонт и т. п.), администрация должна сообщить сроки закрытия ресторана.
- Необходимо обязательно иметь книгу жалоб и предложений.

Все стандарты разрабатываются с учетом прав потребителя. По закону каждый посетитель имеет право узнать полную информацию об услугах.

В кафе и ресторанах это делают с помощью меню, где указываются перечень услуг, цена, фирменное наименование блюда, вес готового блюда. Сюда относится и контроль качества.

### **Гигиена и санитария общественного питания**

Контроль качества в ресторане включает проверку выполнения санитарных требований к помещению, посуде, работникам, инвентарю и т. д. Пройти медицинский осмотр и получить санитарную книжку перед трудоустройством должны все сотрудники: администраторы, повара, кондитеры, официанты, заведующие производством, работники кухни и складов, посудомойщики, уборщики.

### **Санитарные требования к личной гигиене персонала:**

- Верхнюю одежду и личные вещи оставлять в гардеробной
- Короткие ногти
- Минимум украшений
- Работать в специальной форме и обуви
- Перед началом работы мыть руки с мылом, подбирать волосы
- Перед посещением туалета снимать униформу

Оборудование, инвентарь, посуда и тара должна быть из безвредных материалов и проходить санитарную обработку в соответствии с нормами. Обязательна маркировка посуды и разделочных досок: рыба, мясо, овощи.

Чистую посуду и инвентарь следует держать в специальных шкафах, размещенных на расстоянии не менее 0,5 метра от пола, а столовые приборы — хранить в зале, в специально отведенном месте.

При появлении грызунов, тараканов обязательно закрыть заведение на время проведения дератизации или дезинсекции, после чего провести генеральную уборку всего ресторана, чтобы подготовиться к повторному открытию.

## **Контроль качества блюд в ресторане**

Контроль качества продукции в ресторане — основной критерий конкурентоспособности заведения.

Качество блюд зависит от продуктов, условий их хранения и того, насколько хорошо для этих блюд прописаны технологические карты, где указана правильная технология их приготовления.

Производственный контроль состоит из:

- лабораторных и технологических обследований;
- проверки документации, относящейся к качеству, транспортировке и хранению продовольственного сырья;
- контроля технологии производства.

Заведение должно обеспечить стабильное качество изготовления продукции. Для этого можно разработать систему мотивации работников ресторана, следить и повышать уровень работников кухни: поваров и кондитеров.

## **Виды контроля качества продукции**

- Входной контроль продукции — проверка документов, которые гарантируют безопасность и качество сырья при приеме товара.
- Бракераж — анализ качества произведенной продукции. Создается бракеражная комиссия, которая должна в присутствии повара в течение рабочего дня оценивать качество продукции до ввода позиции в меню. Комиссия следит за правильностью выполнения технологических процессов, условиями хранения готовых блюд и их температурой, весом.
- Лабораторный контроль — независимая проверка в лаборатории третьей стороной по договору.
- Контроль хранения продуктов питания — проверка правильного товарного соседства в холодильниках и на складах, соблюдение температурного режима и чистоты.

Проводить контроль качества готовой продукции на основе анализа органов чувств (органолептические показатели) лучше каждый день. Соответствующие отметки

вносятся в журнал бракеража блюд. Физико-химические и микробиологические исследования проводят раз в квартал, а показания записывают в протокол лабораторных исследований.

### **Контроль поставщиков и входной контроль сырья**

Контроль поставщиков и входного сырья проводит специальный сотрудник. Прием товара в отдельном оборудованном месте. Все сведения записываются в журнал учета входного контроля. Если выявлен брак, партию продукции возвращают поставщику.

Информация в перечне продукции:

- Наименование, вид, марка
- Гарантийный срок
- Технические характеристики
- Указания о маркировке

Сначала проверяется вся документация, потом продукция регистрируется в журнале.

- Мясо должно быть с ветеринарным свидетельством или клеймо, рыба — только с ветеринарным
- Свежие овощи и фрукты, помимо сопроводительной документации, должны сопровождаться этикеткой
- Молочные продукты — штампом, этикеткой и ветеринарным свидетельством

Категорически запрещено принимать продукты неизвестного происхождения без документов.

После этого проверяются целостность упаковки, внешний вид товара, проводится анализ качества продукции по технологическому процессу. Сырье, которое поступило на входной контроль, хранится отдельно от брака и уже принятой продукции.

### **Контроль хранения продуктов питания**

Для продуктивной работы ресторана стоит закупать необходимое количество сырья, но не превышать лимит. Мукой, крупами, сахаром и другими продуктами с длительным сроком реализации стоит запасаться максимум на 10 дней.

Скорпортящиеся товары лучше покупать раз в 3-4 дня, а поставки хлеба и молока

— осуществлять каждый день.

Продукты с коротким сроком годности хранятся в холодильниках и морозильных камерах. Сухие продукты и овощи — в отдельных помещениях, где поддерживаются необходимые условия температуры и влажности воздуха. Продукты должны находиться на расстоянии не менее 20 сантиметров от пола и стен.

Чтобы изделия хранились дольше, нужно правильно расположить их в холодильном оборудовании. Существуют правила товарного соседства, которые нельзя нарушать. Полуфабрикаты, готовое сырье и продукты с разной температурой хранения не могут находиться в одном холодильнике.

Маркировка продуктов в ресторане обязательна. На каждом изделии, как и на сырье, должны быть указаны дата изготовления и срок годности.

Продукты в холодильниках распределяют по назначению:

- Заготовки
- Сырые и обработанные овощи
- Кондитерские изделия
- Пицца
- Размороженные продукты
- Замороженные продукты
- Сырое мясо и рыба
- Молочные продукты

### **Контроль качества готовой продукции**

Технолог в ресторане — один из самых важных сотрудников, именно он проверяет нормы выхода блюд, контролирует соблюдение санитарных норм, составляет технологические карты новых блюд и организует производство.

Помимо этого, он обычно оформляет необходимую документацию и инструктирует поваров. Шеф-повар проводит бракераж готовой продукции. Если заведение небольшое, то обязанности технолога берет на себя шеф-повар.

В процессе проверки качества готовое блюдо оценивается по:

- внешним характеристикам;
- консистенции;

- запаху;
- вкусу;
- цвету.

Нормы расхода сырья и выхода полуфабрикатов заложены в технико-технологических картах, отраслевых стандартах, технических условиях, технологических инструкциях и другой нормативно-технологической документации. Технологические карты составляются на каждое блюдо отдельно. Их подписывают руководитель, шеф-повар (технолог) и бухгалтер.

Температура готовых первых блюд при подаче гостю — 75 градусов, второе подается при 65 градусах. Холодные блюда, напитки — от 7 до 15 градусов.

Салаты имеют срок хранения не более 72 часов, суши — от 6 часов до 2 суток, жареное и тушеное мясо — 36 часов. Продавать на второй день нельзя отварные макароны, пюре, омлет, салаты, паштеты, соусы, блинчики.

Нереализованную продукцию с истекшим сроком годности списывают и утилизируют.

### **Контроль качества обслуживания в ресторане**

Контроль качества выполнения заказа в ресторане, материально-технических ресурсов, подготовки зала к открытию и закрытию — задачи администратора заведения. Весь ресторан можно разделить на четыре основные зоны: зал, кухня, туалет, складские помещения. Менеджер обеспечивает бесперебойную работу этих зон. Он ежедневно проверяет чистоту, санитарию, качество готовой продукции и обслуживания.

Если не хотите пропустить что-то, составьте чек-лист с перечнем всего, что нужно проверить. Многие пункты нужно выполнять еще до открытия заведения, чтобы персонал прислушался к замечаниям. Не стоит относиться к этой ежедневной обязанности как к формальности.

Чтобы контролировать уборщика, подготовьте график проведения уборок и поручите управляющему проверку.

Самая непростая задача — контроль скорости работы кухни и бара. После принятия заказа официант сообщает су-шефу и бармену подробности заказа и контролирует скорость приготовления. Чтобы уменьшить время между приемом и выдачей заказа, многие рестораторы автоматизируют производство. Например, как это

реализовано в системе учета Poster.

## **Контроль официантов**

Обычно каждое заведение устанавливает стандарты сервиса в соответствии с концепцией и форматом. Но независимо от своих стандартов стоит придерживаться общепринятых норм в том, что касается внешнего вида официантов, подачи блюд и обслуживания.

Стандарты внешнего вида официанта:

- Форма
- Ухоженные руки, без наращенных или слишком длинных ногтей
- неброский макияж
- Волосы, подобранные в аккуратную прическу
- Бедж, ручка, блокнот
- Обувь с закрытыми пяткой и носком

О последовательности выноса блюд стоит спросить у гостя. Если нет особых пожеланий, тогда выносятся:

1. Напитки
2. Аперитивы
3. Закуски
4. Салаты
5. Супы
6. Основные блюда
7. Десерты

Перед подачей желательно представлять каждое блюдо. Поднос на стол ставить нельзя, исключение — большой заказ. В таком случае можно поставить поднос на соседний пустой стол. Приносить заказы следует одновременно всем гостям за одним столом.

## **Правила обслуживания:**

1. Гостя встречают и провожают к свободному столику.
2. Официант приветствует посетителя заведения, представляется и подает меню в открытом виде.
3. Предлагает фирменные блюда, принимает заказ, помогает гостю; он должен идеально знать меню и барную карту.



4. Принимает заказ, поговаривает заказанное вслух.
5. Выносит заказ, убирает пустые тарелки, интересуется, понравилось ли блюдо.
6. Если гость попросил счет, принести чек и сдачу официант должен в течение 5 минут.
7. Прощается с гостем.
8. Убирает стол и сервирует его для встречи новых гостей.

Это лишь основные, обязательные правила, в любом заведении могут быть еще и свои. Временные рамки для каждого действия также устанавливаются индивидуально.

### **Контроль логистики, службы доставки**

Служба доставки должна доставлять заказы в пределах 40 минут, чтобы повысить конкурентоспособность заведения. Но это довольно утопично, особенно для большого города с населением более 500 тысяч человек, где вполне приемлемой считается доставка в пределах одного-полутора часов.

Бизнес считается успешным, когда один курьер развозит минимум 7 заказов в день. При этом работник должен опрятно выглядеть и хотя бы примерно знать меню заведения, ведь для большинства заказчиков он является работником кафе или ресторана. Поэтому, если вы доверили доставку отдельной курьерской службе, будьте готовы к неприятным отзывам, если курьер опоздает, блюдо испортится и т. п. Обычно винят заведение, а не курьерскую службу.

Заказы могут приниматься через мобильные приложения, социальные сети, электронную почту, сайт, по телефону. Каждое заведение выбирает оптимальную для себя систему организации логистики. Большая часть заказов поступает в обеденное время, исключение — выходные и праздничные дни, когда люди заказывают еду на дом, чаще всего вечером.

Чтобы упростить контроль службы доставки, рестораторы автоматизируют систему логистики с помощью специальных приложений, где можно:

- удобно управлять заявками;
- распределять заявки между курьерами;
- пользоваться автоматическим планированием маршрута с учетом загруженности дорог;
- контролировать местоположение курьера;
- вести базу заказчиков;

- вести финансовую отчетность;
- следить за исполнением заявок.

### **Что делать, чтобы повысить качество?**

В итоге, чтобы повысить качество продукции, контролируйте:

- заказ и прием сырья;
- условия хранения;
- соблюдение рецептуры;
- раздачу.

Перед заказом продуктов у поставщика просмотрите отчеты о продаже блюд и расходе продуктов со склада, проверьте перечень утвержденных продуктов, сроки хранения и годности, соответствие размеров упаковки. И обязательно проводите инвентаризацию склада.

Существует два вида ревизии: выборочная и полная. Первую проводят обычно раз в неделю — утром в понедельник или вечером в воскресенье, вторую — один раз в месяц или в день окончания отчетного периода.

Чтобы готовая продукция была качественной, необходимо проверять условия хранения сырья и соблюдение сроков годности. Для этого стоит каждый день проводить ревизию холодильного оборудования и складских помещений, проверять маркировку продуктов. Готовые блюда, полуфабрикаты, сырье с истекшим сроком реализации списывают.

Не забывайте следить за правильностью приготовления продуктов, для этого контролируйте:

- технологию приготовления;
- время приготовления;
- стандарты презентации и приготовления заготовок;
- стандарты закрытия и открытия кухни;
- соблюдение санитарных норм.

Поэтому управляющий или шеф-повар перед открытием заведения, после ланча и перед ужином проверяет чистоту и готовность оборудования, а сотрудник на раздаче контролирует вынос каждого готового блюда.

### **Литература к теме:**

## Основная литература:

1. Оробейко Е.С. Организация обслуживания: рестораны и бары: учебное пособие. – М.: Альфа, 2013. – 320с.
2. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / под ред. А.Т. Васюковой. - М.: Дашков и Ко, 2015. - 416 с. - режим доступа [http:// biblioclub.ru](http://biblioclub.ru)
3. Инграм Х. Гостиничный бизнес: учебник / Х. Инграм, С. Медлик. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - режим доступа <http:// biblioclub.ru>

## Дополнительная литература:

1. Богатова Н. Современный ресторан: книга успешного управляющего. - М.: Ресторанные ведомости, 2012. - 216с.
2. Гвоздецкая В. Управление рестораном, который любит гостей. - М.: Ресторанные ведомости, 2015. - 232с.
3. Горбунов С. Ресторан: от одного до сети: опыт построения и управления. – М.: Ресторанные ведомости, 2012. – 184с.
4. Назаров О.В. Лучшие ресторанные «фишки» мира. – М.: Ресторанные ведомости, 2006. – 178с.
5. Родионова Н.С. Современное состояние ресторанного бизнеса: учебное пособие / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Н.Ю. Агаева. - Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2013. - 223 с. - режим доступа <http:// biblioclub.ru>
6. Солдатенков Д.В. Современный ресторан: новые форматы. – М.: Ресторанные ведомости, 2006. – 144с.
7. Уокер Д. Введение в гостеприимство: учебное пособие / под ред. Л.В. Речицкой, Г.А. Клебче. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 735 с. - режим доступа <http:// biblioclub.ru>