**Основы организации производства**

**Определения**

В системе общественного питания применяются следующие термины и определения согласно ГОСТ Р 50647-94, ГОСТ 30389-95:

1. **Предприятие общественного питания** – предприятие, предназначенное для производства кулинарной продукции, мучных кондитерских и булочных изделий, их реализации и (или) организации потребления.

2**. Услуга общественного питания** – результат деятельности предприятий и граждан-предпринимателей по удовлетворению потребностей населения в питании и проведении досуга.

3. **Норматив развития сети** – показатель, выраженный отношением установленного числа мест в сети предприятий общественного питания к расчетной численности потребителей.

4. **Процесс обслуживания** - совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг при реализации кулинарной продукции и организации досуга.

5**. Тип предприятия общественного питания** – вид предприятия с характерными особенностями обслуживания, ассортимента реализуемой кулинарной продукции и номенклатуры предоставляемых потребителям услуг.

6. **Класс предприятия общественного питания** – совокупность отличительных признаков предприятия определенного типа, характеризующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания.

**Классификация предприятий общественного питания**

**При определении типа предприятий учитывают следующие факторы:**

- ассортимент реализуемой продукции, ее разнообразие и сложность приготовления;

- техническую оснащенность;

- методы обслуживания;

- квалификацию персонала;

- качество обслуживания;

- номенклатуру предоставляемых услуг.

В настоящее время выделяют следующие типы предприятий общественного питания: ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная, предприятие другого типа.

**Ресторан** – предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные, вино-водочные, табачные и кондитерские изделия, повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха.

**Бар**– предприятие общественного питания с барной стойкой, реализующее смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, закуски, десерты, мучные кондитерские и булочные изделия, покупные товары.

**Кафе** – предприятие по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции. Реализует фирменные, заказные блюда, изделия и напитки.

**Столовая** – общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей предприятие общественного питания, производящее и реализующее блюда в соответствии с разнообразным по дням недели меню.

**Закусочная** – предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления из определенного вида сырья и предназначенное для быстрого обслуживания потребителей.

**Рестораны и бары** по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяются на три класса: люкс, высший и первый, которые должны соответствовать следующим требованиям:

- класс «люкс» - изысканность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий выбор услуг, ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, изделий для ресторанов, широкий выбор заказных и фирменных напитков, коктейлей – для баров;

- класс «высший» - оригинальность интерьера, выбор услуг, комфортность, разнообразный ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд и изделий для ресторанов, широкий выбор фирменных и заказных напитков и коктейлей – для баров;

- класс «первый» - гармоничность, комфортность и выбор услуг, разнообразный ассортимент фирменных блюд, изделий и напитков сложного приготовления для ресторанов, выбор напитков, коктейлей несложного приготовления – для баров.

Кафе, столовые и закусочные на классы не подразделяют.

**Рестораны различают по следующим признакам:**

- ассортимент реализуемой продукции - рыбный, пивной, с национальной кухней или кухней зарубежных стран;

- место расположения - ресторан городской, при гостинице, вокзале и др.;

- концепция - авторский или неавторский, в котором применяется соответствующая технология: своя фирменная, традиционная, с элементами новизны (данный критерий не является ГОСТом).

**Бары различают:**

- по ассортименту реализуемой продукции и способу приготовления - пивной, молочный, гриль-бар, салат-бар, снэк-бар, экспресс-бар и др.;

- по концепции - видеобар, спорт - бар, ирландский паб и др.

- по специфике обслуживания потребителей (концепции) - видеобар, спорт-бар, ирландский паб и др.

**Столовые различают**:

- по ассортименту реализуемой продукции - общего, диети-ческого, лечебно-профилактического питания;

- по обслуживаемому контингенту потребителей - открытого типа или обслуживающие определенный контингент потребителей: школьная, студенческая и т.п.;

- по месту расположения - общедоступная, по месту учебы и др.

Закусочные или как их сейчас называют предприятия быстрого обслуживания (fast food) классифицируют по ассортименту реализуемой продукции (специализированные и общего типа). К первому типу относятся: пиццерия, блинная, пельменная, пончиковая, котлетная, вареничная и др.

В основу классификации предприятий общественного питания могут быть положены следующие признаки: функциональное значение, технологическая стадия обработки сырья, способ производства кулинарной продукции, ассортимент, характер обслуживания и предоставляемые услуги, частота потребительского спроса, вид питания, место нахождения предприятия, обслуживаемый контингент посетителей, сезонность работы, степень мобильности.

1.**В зависимости от функционального назначения в системе общественного питания сеть распределяется на следующие группы предприятий:**

- сочетающие функции производства, реализации и организации потребления кулинарной продукции и покупных товаров (столовые, рестораны, кафе, бары, закусочные);

- осуществляющие производство полуфабрикатов, кулинарных и кондитерских изделий (заготовочные предприятия);

- сочетающие функции производства и реализации кулинарной продукции (предприятие по отпуску обедов на дом);

- осуществляющие реализацию полуфабрикатов, кулинарных и кондитерских изделий (магазины кулинарии и отделы полуфабрикатов).

2. **В соответствии с технологической стадией** обработки сырья (в зависимости от выполняемых производственных функций) сеть предприятий общественного питания делится на предприятия заготовочные и доготовочные. Функция производственно-торговой деятельности заготовочных предприятий направлена на централизованный выпуск полуфабрикатов различной степени готовности, кулинарных и кондитерских изделий и снабжение ими предприятий общественного питания закрытой и открытой сети.

К заготовочным предприятиям относят фабрики - заготовочные, фабрики-кухни, специализированные цехи по выпуску полуфабрикатов, специализированные цехи по выпуску кулинарной продукции, кулинарные фабрики и фабрики быстрозамороженных блюд.

**Фабрики заготовочные** – предприятия, предназначенные для изготовления в широком ассортименте полуфабрикатов и комплексного снабжения ими предприятий доготовочных, розничной торговли и магазинов кулинарии.

**Фабрики-кухни** – крупные механизированные предприятия, выпускающие в основном обеденную продукцию, кулинарные и кондитерские изделия с доставкой специализированным транспортом на предприятия доготовочные. Наиболее целесообразна организация таких предприятий для снабжения продукцией школьных столовых и других предприятий некоммерческого типа.

**Кулинарная фабрика и фабрика быстрозамороженных блюд** – предприятия, изготавливающие индустриальными методами готовые блюда с расфасовкой и упаковкой.

Наиболее целесообразен этот тип предприятий общественного питания при организации питания на транспорте, для снабжения розницы.

**Специализированные цехи по выработке полуфабрикатов** – цехи, специализирующиеся на выработке различного ассортимента полуфабрикатов. Чаще всего они располагаются при предприятиях пищевой промышленности.

**Специализированные кулинарные цехи** – цехи, которые организуют, как правило, в составе крупных предприятий общественного питания. Их назначение – изготовление кулинарной продукции из мяса, рыбы и т.д. для реализации в магазинах кулинарии и по другим каналам реализации продукции.

**Цех бортового питания**. Цех организуют при аэропортах для приготовления, комплектования, кратковременного хранения и отпуска пищи на самолеты.

**Школьная кулинарная фабрика** - заготовочное предприятие для производства кулинарной продукции и снабжения школьных столовых и буфетов.

**Комбинат общественного питания** – производственно-хозяйственный комплекс из заготовочных и доготовочных предприятий общественного питания с единым технологическим процессом приготовления продукции, магазином кулинарии и различными вспомогательными службами (при заводах).

Доготовочные предприятия общественного питания вырабатывают кулинарную продукции из полуфабрикатов различной степени готовности, получаемую от заготовочных предприятий или предприятий пищевой промышленности. Они также могут производить механическую обработку сырья для дальнейшего его использования с целью получения кулинарной продукции.

К доготовочным предприятиям относят следующие типы предприятий общественного питания: рестораны, бары, кафе, столовые, закусочные.

3. **В зависимости от способа** **производства** кулинарной продукции предприятия общественного питания могут работать на сырье, полуфабрикатах, сырье и полуфабрикатах.

4. **Ассортимент** реализуемой продукции в предприятиях общественного питания может быть широким (в столовых, ресторанах) и ограниченным (в закусочных, кафе, специализированных предприятиях).

5. **По характеру обслуживания** и предоставляемым услугам предприятия могут обеспечивать прием пищи с организацией досуга (рестораны, бары, кафе), либо относительно быстрое обслуживание (столовые, закусочные, буфеты).

6. **По частоте потребительского спроса** предприятия могут удовлетворять ежедневные потребности в питании (столовые, закусочные, буфеты), периодический спрос на специализированную продукцию или продукцию повышенного качества (рестораны, специализированные кафе), редкий спрос на национальную кулинарную продукцию (рестораны и кафе с национальной кухней).

7. **В соответствии с местонахождением и обслуживаемым контингентом посетителей сеть предприятий общественного питания подразделяют на следующие группы:**

- обслуживающие определенный контингент населения и размещающиеся на производственных предприятиях, в учреждениях, вузах, школах;

- обслуживающие все контингенты питающихся и размещающиеся на улицах и площадях города (общедоступные).

8. **В зависимости от сезонности работы** предприятия могут работать круглый год (постоянного функционирования) или периодично (сезонные).

9. **По степени мобильности** **предприятия** общественного питания могут быть стационарными и передвижными (автобуфеты, тоннары и т.д.).

Предприятия общественного питания различных типов и классов условно можно отнести к коммерческим и некоммерческим.

[**Коммерческие предприятия**](https://studopedia.ru/12_205781_kommercheskie-organizatsii.html) **– это** предприятия различных форм собственности (ООО, ОАО, ЧП и т.д.), которые работают в условиях «рынка покупателя» и рассчитаны, в зависимости от типа и класса, на различие сегмента потребителей. Вся хозяйственная, торговая, производственная деятельность находится в коммерции самих предприятий. Как правило, это предприятия открытой сети. Основная задача таких предприятий – предоставление услуг, необходимых для определенного сегмента потребителей, и получение в результате этого прибыли.

К таким предприятиям можно отнести рестораны, бары, столовые, кафе, предприятия **[fast-food](https://studopedia.ru/5_157727_istoriya-vozniknoveniya-fastfuda.html)** разной специализации. Коммерческие предприятия общественного питания могут работать как на потребителя в высоком ценовом интервале, так и в среднем ценовом интервале. В соответствии с выбранным сегментом потребителей разрабатывается концепция предприятия (от демократичного до концептуального).

Некоммерческие предприятия – это предприятия, находящиеся на балансе какой-либо структуры, обслуживающие определенный постоянный контингент. В отличие от коммерческих предприятий основной их задачей является обеспечение социальных гарантий определенным слоям населения.

Это, прежде всего, подразделения промышленных предприятий, обеспечивающие питанием рабочих и служащих во время рабочего дня; школы, средние учебные заведения и вузы; спортивные и зрелищные комплексы; транспорт, армия и пеницитарные учреждения.

Обязанность предоставлять услуги питания дополнительно к основным услугам заложена во всех развитых странах в стандарты обслуживания (или правила работы) названных отраслей. При этом предприятия, обязанные оказывать услуги питания для названных «отраслей» (их контингентов), обычно не преследует цель извлечь прибыль от работы служб общественного питания, а стремятся обеспечить нормальное питание при безубыточной работе. Среди них есть и предприятия чисто социальной направленности, финансируемые в существенной степени из бюджета.

В последнее время наблюдается некоторая тенденция, направленная на слияние коммерческих и некоммерческих структур. Это обусловлено следующим: если внимательно рассмотреть специфику работы именно некоммерческих служб общественного питания, то можно увидеть много такого, что делает эту работу весьма привлекательной для вложения капитала.

**Во-первых**, «клиентура» некоммерческих служб питания в определенной мере постоянна, «привязана» к пункту питания (работа, учеба, лечение и пр.). Иными словами, загрузка предприятия практически постоянна, легко просчитываема и поддается планированию.

**Во-вторых**, некоммерческая служба питания работает в соответствии с требованиями и уровнем услуг, которые согласовывают не с индивидуальным клиентом, а с предприятием, при котором эта служба действует. Это позволяет установить стандарт на услугу, заключить длительный договор, в том числе с включением стоимости питания в общий тариф на услугу (скажем, на транспорте), что практически предопределяет объем производства и реализации, а также и финансовый результат. Все это легко поддается планированию.

**В-третьих**, в некоммерческих службах питания – строго определенное меню и точно известное количество смен. Это позволяет строить рациональные графики работы, позволяющие снизить численность работающих.

**В-четвертых**, производством некоммерческой службы проще управлять: число посетителей, как и размеры порций, вполне предсказуемы. Следовательно, легче планировать процесс производства (от закупки сырья до отпуска и организации потребления кулинарной продукции).

**В-пятых**, рабочий день в некоммерческих службах питания строго нормирован; редки сверхурочные работы, требующие повышенной оплаты. Суббота и воскресенье, как правило, - выходные дни.

**В-шестых**, уровень квалификации основной части работников (конечно, с учетом типа предприятия) может быть не столь высоким, что позволяет снижать часть издержек производства (идущую на оплату труда).

**В-седьмых** (наиболее важное), некоторые виды некоммер-ческого питания (по крайней мере, сегодня до принятия второй части НК РФ) освобождены от налогов. В частности, в школьных, студенческих столовых продукция собственного производства освобождена от НДС, как и в больницах, детских дошкольных учреждениях, в организациях социально-культурной сферы, финан-сируемых из бюджета (Инструкция ГНС РФ от 11.10.95 № 39 «О порядке исчисления и уплаты НДС»). Сверх того, ряд региональных органов освобождают предприятия социальной сферы от налога на прибыль. Так, например, в Москве освобождена от налогообложения прибыль, полученная от оказания услуг по организации питания учащихся школ, ПТУ, вузов, техникумов (Закон г. Москвы от 18.07.97 № 19 «О ставках и льготах по налогу на прибыль»).

**Посмотрим теперь**, как используют преимущества неком-мерческих служб общественного питания в развитых странах, чтобы организовать эффективно работающие структуры, совмещающие предоставление полноценного и доступного по цене питания с получением нормальной прибыли на капитал.

Одно из эффективных направлений – создание хозяйственных объединений (юридических лиц) по отраслевому принципу: иначе их называют «цепи» предприятий. Цель - координировать усилия для повышения конкурентоспособности благодаря объединению функций управления.

Как правило «цепь» создают на базе управляющей компании, уже имеющей популярную торговую марку. Компания профессионально управляет всей «цепью», разрабатывая маркетинговую стратегию, стандарты услуг, организацию системы снабжения, обеспечивая постоянный инспекционный контроль за тем, чтобы ассоциированные члены «цепи» соблюдали стандарты обслуживания. Привлекая высококвалифицированных специалистов, управляющая компания создает эффективные технологии, повышающие качество услуг при снижении их себестоимости. Результат - рост прибыли.

В развитых странах большинство предприятий, предлагающих услуги общественного питания, входят в одну из национальных или международных «цепей». Как все это сказывается на предприятиях некоммерческих служб питания?

Вхождение в “цепь” позволяет централизовать систему снабжения, что крайне важно именно для предприятий, весьма зависимых от сложной и разветвленной системы поставщиков. В «цепи» широко используют возможность централизованного производства и предпродажной подготовки продукции на крупных фабриках, где применяют современные высокопроизводительные технологии; это естественно, снижает стоимость обслуживания. Кроме того, «цепь» может содержать квалифицированную службу технологов и диетологов, которые разрабатывают оптимальное меню, обеспечивают рациональную систему обслуживания и выпуск промышленностью нужных для производства продуктов.

В любой «цепи» различают полноправных членов (на правах собственности или аренды) и ассоциированных (они остаются независимыми и самоуправляемыми, а участие в бизнесе принимают на основе договора франшизы или находятся во внешнем управлении на основе контракта).

Представителями данного типа являются столовые при промышленных предприятиях, школах, ПТУ и т.д.

Предприятия общественного питания различного типа и класса могут оказывать следующие виды услуг (согласно Общероссийскому классификатору услуг населению ОКУН 002-93 и ГОСТ Р 50764-95).

**Таблица 1 – Перечень услуг общественного питания**

|  |  |
| --- | --- |
| код | Наименование   |
|   | Услуги общественного питания |
|   | Услуги питания |
|   | Услуги питания ресторана |
|   | Услуги питания кафе |
|   | Услуги питания столовой |
|   | Услуги питания закусочной |
|   | Услуги питания бара |
|   | Услуги питания предприятий других типов |
|   | Услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий |

**Продолжение таблицы 1**

|  |  |
| --- | --- |
| К | Наименование |
|   | Изготовление кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей, в том числе в сложном исполнении и с дополнительным оформлением на предприятиях общественного питания |
|   | Изготовление блюд из сырья заказчика на предприятии |
|   | Услуги повара по изготовлению блюд и кулинарных изделий на дому |
|   | Услуги кондитера по изготовлению кондитерских изделий на дому |
|   | УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПОТРЕБЛЕНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ |
|   | Услуги официанта на дому |
|   | Услуги мойщицы посуды на дому |
|   | Организация обслуживания торжеств, семейных обедов и ритуальных мероприятий |
|   | Организация питания и обслуживания участников конференций, семинаров, совещаний, культурно-массовых мероприятий, в зонах отдыха и т.д. |
|   | Доставка кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей, в том числе в банкетном исполнении |
|   | Доставка кулинарной продукции, кондитерских изделий и обслуживание потребителей на рабочих местах |
|   | Доставка кулинарной продукции, кондитерских изделий по заказам и обслуживание потребителей на дому |
|   | Доставка кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам и обслуживание потребителей в пути следования пассажирского транспорта (в купе, каюте, салоне самолета) |
|   | Доставка кулинарной продукции по заказам и обслуживание в номерах гостиниц |

**Продолжение таблицы 1**

|  |  |
| --- | --- |
| К | Наименование |
|   | Бронирование мест в зале предприятия общественного питания |
|   | Продажа талонов и абонементов на обслуживание скомплектованными рационами |
|   | Доставка кулинарной продукции и кондитерских изделий, напитков, оставшихся после обслуживания торжеств, на дом потребителю |
|   | Организация рационального, комплексного питания |
|   | УСЛУГИ ПО РЕАЛИЗАЦИИ КУЛИНАРНОЙ ПРОДУКЦИИ |
|   | Комплектация наборов кулинарной продукции в дорогу, в том числе туристам, для самостоятельного приготовления кулинарной продукции |
|   | Отпуск обедов на дом |
|   | Реализация кулинарной продукции и кондитерских изделий через магазин и отделы кулинарии реализации |
|   | Реализация кулинарной продукции вне предприятия |
|   | УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ДОСУГА |
|   | Услуги по организации музыкального обслуживания |
|   | Организация проведения концертов, программ варьете и видеопрограмм |
|   | Предоставление газет, журналов, настольных игр, игровых автоматов, бильярда |
|   | ИНФОРМАЦИОННО – КОНСУЛЬТАТИВНЫЕ УСЛУГИ |
|   | Консультация специалистов по изготовлению, оформлению кулинарной продукции и кондитерских изделий, сервировок столов |
|   | Консультация диетсестры по вопросам использования кулинарной продукции при различных видах заболеваний в диетических столовых |
|   | Организация обучения кулинарному мастерству |
|   | ПРОЧИЕ УСЛУГИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ |
|   | Прокат столового белья, посуды, приборов, инвентаря |

**Продолжение таблицы 1**

|  |  |
| --- | --- |
| К | Наименование |
|   | Продажа фирменных значков, цветов, сувениров |
|   | Предоставление парфюмерии, принадлежностей для чистки обуви и др. |
|   | Гарантированное хранение ценностей потребителей |
|   | Вызов такси по заказу потребителя (посетителя предприятия общественного питания) |
|   | Парковка личных автомашин потребителей на организованную стоянку у предприятия общественного питания |

Перечень услуг, предоставляемых предприятием общественного питания, может быть расширен в зависимости от его типа, класса и специфики обслуживаемого контингента потребителей.

На предприятиях общественного питания любого типа и класса должны обеспечиваться безопасность жизни и здоровья потребителей и сохранность их имущества при условии соблюдения ''Правил оказания услуг общественного питания'', санитарных, технологических норм и правил, а также требований пожаро - и электробезопасности.

На предприятиях общественного питания должны выполняться требования следующих нормативных документов по безопасности услуг:

· санитарно-гигиенические и технологические требования –СП 2.3.6.1079-01, СанПиН 2.3.2.1324-03, СП 1.1.1058-01, Сборники технологических нормативов;

· торгово-технологическое и холодильное оборудование, посуда, приборы и инвентарь, другие предметы материально-технического оснащения должны быть изготовлены из разрешенных материалов и отвечать требованиям С.П.2.3.6.1079-01.

· требования к безопасности продовольственного сырья и продуктов – СанПиН 2.3.2.1078-01;

· экологической безопасности – СНиП 2.08.02-89,

С.П.2.3.6.1079-01;

· противопожарной безопасности – ГОСТ 12.1.004 – 91 ССБТ;

· электробезопасности – СНиП 11-4 – 79.

Предприятия общественного питания любого типа должны иметь удобные подъездные пути и пешеходные доступы к входу, необходимые справочно-информационные указатели. Прилегающая к предприятию территория должна иметь искусственное освещение в вечернее время.

На территории, прилегающей к предприятию и доступной для потребителей, не допускается:

· проведение погрузочно-разгрузочных работ;

 складирование тары;

· размещение контейнеров с мусором;

· сжигание мусора, порожней тары, отходов.

Площадки с мусоросборниками должны быть удалены от окон и дверей помещений предприятия не менее чем на 20 м.

Архитектурно-планировочное решение и конструктивные элементы здания, используемое техническое оборудование должны соответствовать СНиП 2.08.02-89.

На предприятии должны быть предусмотрены аварийные выходы, лестницы, инструкции о действиях в аварийной ситуации, система оповещения и средства защиты от пожара.

Предприятия всех типов и классов должны быть оснащены инженерными системами и оборудованием, обеспечивающими необходимый уровень комфорта, в том числе: горячее и холодное водоснабжение, канализация, отопление, вентиляция, радио- и телефонная связь.

Вход в предприятие должен обеспечивать одновременное движение двух встречных потоков потребителей на вход и выход. В предприятиях с количеством мест в залах более 50 должны быть предусмотрены отдельные входы и лестницы для потребителей и персонала.

Предприятие должно иметь вывеску с указанием его типа, класса, форм организации его деятельности, фирменного названия, юридического лица (местонахождение собственника), информацию о режиме работы, об оказываемых услугах.

Каждая партия продукции, реализуемая вне зала предприятия, должна иметь сопроводительный документ (удостоверение качества), утвержденное и подписанное руководителем. В него включают следующие данные:

· наименование предприятия-изготовителя;

· нормативный документ, в соответствии с которым выработана продукция;

· дата изготовления;

· срок хранения;

· масса упаковочной единицы;

· цена одной штуки (килограмма) изделия.

Сроки хранения являются сроками годности и включают в себя время с момента окончания технологического процесса, время транспортирования, хранения и реализации.

К предприятиям общественного питания различных типов и классов предъявляются требования:

· к архитектурно-планировочным решениям и оформлению предприятий;

· к мебели, столовой посуде, приборам, белью;

· к оформлению меню и прейскурантов, ассортименту кулинарной продукции;

· к методам обслуживания, форменной одежде и обуви, музыкальному обслуживанию

В случае продажи товара с недостатками, не оговоренными продавцом, покупатель имеет право:

· заменить товар;

· добиться снижения стоимости товара на выявленный дефект;

· потребовать возмещения ему оплаченной суммы;

· потребовать устранить выявленный недостаток, если это возможно.

Персонал должен уметь создать на предприятии атмосферу гостеприимства, в отношении потребителей проявлять доброжелательность и терпение, быть выдержанным, обладать способностью избегать конфликтных ситуаций.

Производственный и обслуживающий персонал должен иметь соответствующую специальную подготовку и обеспечивать соблюдение санитарных требований и правил личной гигиены при производстве, хранении, реализации и организации потребления кулинарной продукции.