

ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В УСЛОВИЯХ КАРАНТИНА ПО КОРОНОВИРУСУ

*Долматова Ирина Александровна, к.с.-х.н., доцент, доцент
Зайцева Татьяна Николаевна, к.б.н., доцент, доцент
Магнитогорский государственный технический университет
им. Г.И. Носова*

В соответствии с ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания» на предприятиях (объектах) общественного питания могут быть использованы различные методы и формы обслуживания потребителей в зависимости от организации потребления продукции, способа её получения и доставки потребителям, степени участия персонала в обслуживании, применения средств механизации и автоматизации и способов расчёта за реализуемую продукцию.

Формы и методы обслуживания исполнитель услуг выбирает самостоятельно в зависимости от типа (формата) предприятия (объекта) и других условий, согласно нормативным правовым документам.

Порой реальность диктует новые правила ведения бизнеса, внося определенные коррективы. Например, коррективы бизнеса сегмента HoReCa, вызванные ситуацией с коронавирусом.

Коронавирусы (лат. Coronaviridae) - семейство вирусов, включающее на январь 2020 года 40 видов РНК-содержащих вирусов, объединённых в два подсемейства, которые поражают человека и животных.

Согласно рекомендациям Роспотребнадзора ряд предприятий общественного питания перешли на реализацию доставочного питания.

Предприятия, осуществляющие доставочное питание, называют предприятиями по оказанию услуг кейтеринга. Они оказывают услуги по организации питания по месторасположению, выбранному сторонними организациями и физическими лицами, включая розничную продажу продукции общественного питания. Свою продукцию изготавливают в производственных помещениях предприятия в виде готовых блюд или кулинарных полуфабрикатов, в том числе высокой степени готовности - охлажденных или замороженных, мучных кулинарных, кондитерских и булочных изделий.

Для доставки продукции общественного питания её упаковывают в потребительскую и/или транспортную тару, при необходимости маркируют и транспортируют к месту выездного обслуживания.

Для выездного обслуживания в качестве транспортной и потребительской тары должны использоваться гастроемкости, термоконтейнеры, термобоксы, термопакеты, ланч-боксы, сумки-холодильники, термосы, контейнеры, коробки, металлические и полимерные ящики и контейнеры с крышками, и другие аналогичные ёмкости, снабжённые маркировочными

ярлыками. Используемая потребительская и транспортная тара должна быть чистой, прочной, не оказывать отрицательного воздействия на органолептические показатели продукции, быть изготовленной из материалов, соответствующих требованиям, установленным техническими регламентами.

Упакованную продукцию общественного питания (в виде полуфабрикатов или готовую, или отдельные компоненты) транспортируют изотермическим или охлаждаемым транспортом.

В условиях карантина по коронавирусу заслуживает внимание использование торговых автоматов (вендингов), которые полностью исключают контакт потребителей, как с сотрудниками предприятий питания, так и контакт потребителей между собой.

Вендинг (англ. vending от англ. vend – торговать (через автоматы) – это продажа товаров и услуг с помощью автоматизированных систем (торговых автоматов). Вендинг получил широкое распространение в мире как удобный и не очень требовательный способ вести торговлю или оказывать услуги. Вендинг имеет различные направления и практически востребован во всех коммерческих сферах и сферах жизни общества, в том числе и при оказании услуг общественного питания.

По всему миру установлены и работают около 20 миллионов различных торговых автоматов. Основные тенденции мирового вендинга:

- экологичность (экономия электроэнергии за счёт энергосберегающих технологий; отказ от использования пластиковых стаканов в пользу картонных);

- использование Интернет-технологий (системы телеметрии, системы безналичной оплаты). По последним прогнозам, показатели среднегодовых темпов подключения торговых автоматов к Интернету к 2020 году составят 23,25 % (по информации Research and Markets).

Самообслуживание через торговые (вендинговые) автоматы предусматривает использование автоматизированных систем по продаже различных блюд и напитков в узком ассортименте.

В настоящее время работа вендинговых аппаратов регламентируется требованиями ГОСТ Р 57621-2017 «Услуги торговли. Продажа скоропортящихся пищевых продуктов через торговые автоматы. Требования».

Стандарт устанавливает гигиенические требования, которые создают условия для продажи (реализации) скоропортящихся пищевых продуктов через торговые автоматы методом самообслуживания в соответствии с правилами продажи. В стандарте определены общие требования к эксплуатации, очистке и дезинфекции торговых автоматов, в которые загружают скоропортящиеся пищевые продукты. Стандарт содержит специальные требования к охлаждению и хранению пищевых продуктов.

Особое внимание следует уделять надлежащей обработке пищевых продуктов и эксплуатации: скоропортящиеся пищевые продукты могут быть размещены в торговом автомате в случае, если они не подвергаются небла-

гоприятному воздействию внешней среды; рекомендуется обеспечить продуктам необходимую плотную (вакуумную) упаковку; холодовая цепочка не должна быть прервана от производства до поставок; должны быть соблюдены рекомендации по срокам годности и температуре хранения; время нахождения пищевых продуктов в автоматах не должно превышать 24 часа, если упаковка и тип питания не предполагают более длительный период хранения сверх минимального срока годности; если в торговом автомате находятся разные пищевые продукты, следует избегать их взаимного неблагоприятного влияния друг на друга; должна быть обеспечена достаточная защита выпускного отверстия, в частности, в местах, находящихся на открытом воздухе, при необходимости следует принимать соответствующие меры предосторожности; возврат уже извлеченных пищевых продуктов не должен быть возможен; устройство должно быть оснащено датчиком температуры, точка измерения должна быть выбрана таким образом, чтобы отображенное на дисплее значение температуры продукта соответствовало значению температуры в холодильном оборудовании; должны быть приняты надлежащие конструктивные меры для предотвращения попадания вредных микроорганизмов.

Перед каждым обновлением ассортимента в вендинге оборудование должно быть обработано в соответствии с инструкциями изготовителя и в случае необходимости продезинфицировано.

Готовая продукция для вендингов производится в базовых предприятиях общественного питания с обязательным использованием новых технологий, таких как интенсивное охлаждение и шоковое замораживание.

Интенсивное охлаждение продукции общественного питания – это процесс быстрого охлаждения продукции до низких плюсовых температур, производимого в специальном холодильном оборудовании, с целью сохранения качества и безопасности, и увеличения сроков её хранения.

Быстрое (шоковое) замораживание продукции общественного питания – процесс ускоренного понижения температуры продукции ниже криоскопической, сопровождаемый льдообразованием, со средней скоростью не ниже 0,5 см/ч, до достижения внутри продукции (в термическом центре) температуры минус 18°C.

Применение шкафов шоковой заморозки обеспечивает ряд преимуществ.

Инновационная технология шокового охлаждения сохраняет клеточную структуру, вкус, питательные свойства, естественный цвет и аромат пищевой продукции. Мгновенное снижение температуры способствует равномерному замораживанию. Ледяные кристаллы не превышают объём молекулы воды, приобретают одинаковые микроскопические размеры.

Методика шокового охлаждения сырьё и готовой пищи останавливает развитие микроорганизмов, предотвращает процесс порчи продуктов, не влияет на состав витаминов и минералов.

Заморозка в шкафах шоковой заморозки осуществляется в несколько этапов без нарушения молекулярной структуры продуктов. На первом этапе происходит охлаждение верхнего слоя и кристаллизация влаги, находящейся на поверхности продуктов. Затем, на втором этапе, осуществляется подмораживание до температуры от 0 до -5°C . На третьем этапе продукты полностью кристаллизуются, температура понижается до -18°C .

В шкафах шоковой заморозки можно охлаждать практически весь ассортимент продуктов с небольшим сроком хранения: ягоды, фрукты, овощи, рыбные и мясные полуфабрикаты, мороженное, десерты, хлебобулочные изделия, тесто, блюда и т.п. Область применения данного оборудования весьма широка.

Предприятия общественного питания, осуществляющие доставочное питание и реализацию готовой продукции (полуфабрикатов высокой степени готовности) должны быть оснащены современным многофункциональным технологическим оборудованием для механической обработки сырья и полуфабрикатов, для тепловой обработки продуктов, для охлаждения, замораживания, фасовки, упаковки и маркировки готовой продукции.

Для упаковки должны быть использованы современные виды упаковочных материалов, разрешенные для контакта с пищевыми продуктами, в том числе с применением вакуума и модифицированной газовой среды.

Рассмотренные формы обслуживания являются гарантом безопасности при потреблении услуг общественного питания в условиях профилактических мер, направленных на борьбу с коронавирусом.

Список литературы

1. ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания».
2. ГОСТ Р 55051-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу».
3. ГОСТ Р 57621-2017 «Услуги торговли. Продажа скоропортящихся пищевых продуктов через торговые автоматы. Требования».
4. ГОСТ 31989-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования к заготовочным предприятиям общественного питания».