

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО**

КАФЕДРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Організація ресторанного господарства
(назва навчальної дисципліни)

КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

для

підготовки бакалаврів

(рівень вищої освіти)

галузь знань 24 Сфера обслуговування

(шифр і назва напрямку)

спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

(шифр і назва спеціальності)

Львів-2019

Організація ресторанного господарства: КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ.
Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа, рівень вищої освіти «бакалавр»
(для студентів 2 курсу факультету туризму та ЗО), кафедра готельно-
ресторанного бізнесу, Паска М.З., д-р наук, професор, 2019. Organization of
restaurant business: LECTURES INSPECT, Paska Mariia, Dr. of Science

III-IV с. (денна і заочна форми навчання)

Розробники: проф. д.вет.н. Паска М.З.

Екзаменаційні вимоги затверджені на засіданні кафедри готельно-ресторанного
бізнесу

Протокол від “02” вересня 2019 року № 1

Завідувач кафедри готельно-ресторанного бізнесу

(підпис)

(Голод А.П.)
(прізвище та ініціали)

©Паска М.З., 2019

© ЛДУФК ім. І. Боберського, 2019 рік

ВСТУП

Сьогодні на ресторанному ринку існує високий попит на працівників сфери харчування всіх спеціальностей: від кухарів до керуючих, від офіціантів до топ-менеджерів. Актуальною проблемою вітчизняного ресторанного ринку є відсутність кваліфікованого персоналу з фаховою освітою і практичними навичками.

В умовах сучасного ринку культура обслуговування й професіоналізм офіціантів значною мірою впливає на прибуток закладу, його популярність і кількість клієнтів. Фахівець із знаннями готельно-ресторанної справи – це саме той, хто є сполучною ланкою між кухарем і клієнтом, візитна картка закладу.

Культура обслуговування є основним критерієм в оцінці діяльності бакалавра готельно-ресторанної справи, яка залежить від застосування різних форм і методів обслуговування, від знання технології приготування страв, повинен розбиратися у винах, щоб дати пораду відвідувачеві при виборі ним того або іншого напою. Він повинен безпомилково розбиратися у всіх видах посуду й приладів, знати сучасні тенденції в сервіруванні столу, правила подачі страв, уміти правильно й красиво обслужити відвідувача.

Мета та завдання навчальної дисципліни Метою викладання навчальної дисципліни «Організація ресторанного господарства» набуття теоретичних знань і практичних навичок із сучасної організації виробництва в закладах ресторанного господарства, які забезпечують формування у студентів організаторських здібностей, вироблення практичних навичок і вмінь вирішення поставлених завдань в процесі виробничої діяльності, вивчення загальних закономірностей та сучасних методів організації виробничих процесів у закладах ресторанного господарства, освоєння принципів обслуговування різних контингентів споживачів у закладах та поза їх межами і особливості їх розвитку на сучасному етапі.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

знати: класифікацію підприємств ресторанного господарства, характеристику різних типів підприємств ресторанного господарства, джерела постачання та вибір постачальника продуктів, технологічний процес руху товарів на підприємствах ресторанного господарства, призначення і компонування складських приміщень, виробничу структуру закладу ресторанного господарства, організацію виробництва у закладі ресторанного господарства, оперативне планування виробництва та ведення технологічної документації, основи раціональної організації праці на виробництві, основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства та характеристику видів, методів і форм обслуговування; характеристику матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства; технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані; правила подавання страв; організацію обслуговування бенкетів та прийомів; організацію форм обслуговування іноземних туристів при готелях; особливості обслуговування споживачів під час проведення спеціальних заходів, в місцях відпочинку споживачів, на пасажирському транспорті; особливості організації харчування студентів, учнів.

Вміти: дати повну характеристику підприємств ресторанного господарства різних типів, дати повну характеристику виробничих приміщень закладів ресторанного господарства, розрахувати виробничу програму для закладів заготівельних, доготівельних, з повним виробничим циклом по виробництву напівфабрикатів та готової продукції, розраховувати чисельність працюючого персоналу, складати графіки виходу на роботу працівників, плани-меню різних типів закладів ресторанного господарства, характеризувати та розрізняти види, методи та форми обслуговування; давати характеристику матеріально-технічній базі закладів ресторанного господарства; подавати страви; організовувати процес обслуговування бенкетів та прийомів; організовувати процес обслуговування іноземних туристів при готелях, в місцях відпочинку споживачів, на пасажирському транспорті; створювати організацію

обслуговування студентів, учнів

ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСПОДАРСТВА **ОРГАНІЗАЦІЇ У ЗАКЛАДАХ** **РІЗНИХ РЕСТОРАННОГО ФОРМ**

Тема 1. Форми обслуговування та особливості їх застосування під час презентацій, свят.

- 1. Поняття основних видів обслуговування в закладах ресторанного господарства.*
- 2. Поняття методів обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства..*
- 3. Види сервісу у закладах ресторанного господарства..*
- 4. Поняття форм обслуговування споживачів як організаційний прийом.*

Ресторани та бари поділяються на класи. *Клас* закладу визначається за сукупністю відмінних ознак закладу ресторанного господарства певного типу, які характеризують рівень вимог до продукції власного виробництва, закупнних товарів, умов їх споживання, організації обслуговування та дозвілля споживачів.

Заклади ресторанного бізнесу за рівнем обслуговування і номенклатурою послуг, що надаються, підрозділяють на три класи – *люкс, вищий, перший*:

Характерними ознаками закладів ресторанного господарства класу «*люкс*» є вишуканість, витонченість інтер'єру, який створюється за індивідуальним проектом з використанням коштовних оздоблювальних матеріалів. Високий рівень комфортності, широкий вибір послуг, що складаються з обов'язкових та додаткових, асортимент, який повністю складається з оригінальних, вишуканих замовних та фірмових страв і виробів, у тому числі з делікатесних продуктів, страв іноземної кухні, виготовлених з екзотичної сировини – для ресторанів; широкий вибір замовних та фірмових напоїв, коктейлів – для барів.

Характерними ознаками закладів ресторанного господарства класу «*вищий*» є оригінальність, своєрідність інтер'єру, що створюється з урахуванням індивідуальних особливостей підприємства, вибір послуг, комфортність, різноманітність асортименту, в якому не менше половини складають оригінальні, вишукані замовлення та фірмові страви і вироби – для ресторанів; широкий вибір фірмових та замовлених напоїв і коктейлів – для барів.

Характерними ознаками ресторанів класу «*перший*» є гармонійність, комфортність, різноманітний вибір послуг, асортимент страв, до якого входять фірмові страви та вироби, напої нескладного приготування; для барів – набір напоїв, коктейлів нескладного приготування, у тому числі фірмових.

Кафе, їдальні та закусочні на класи не поділяються.

Характеристика закладів ресторанного господарства за їх функціональним спрямуванням

Ресторанне господарство характеризується великою кількістю своєрідних понять, охоплює різноманітні верстви населення, виконує важливу соціальну функцію. Залежно від багатьох факторів, покладених в основу функціонування ресторанного господарства, заклади поділяються на типи, які, відповідно, можна класифікувати за такими ознаками: специфікою контингенту споживачів; асортиментом продукції, що випускається; характером виробництва; методами обслуговування; розміщенням на ринку товарів і послуг.

Залежно від специфіки контингенту споживачів

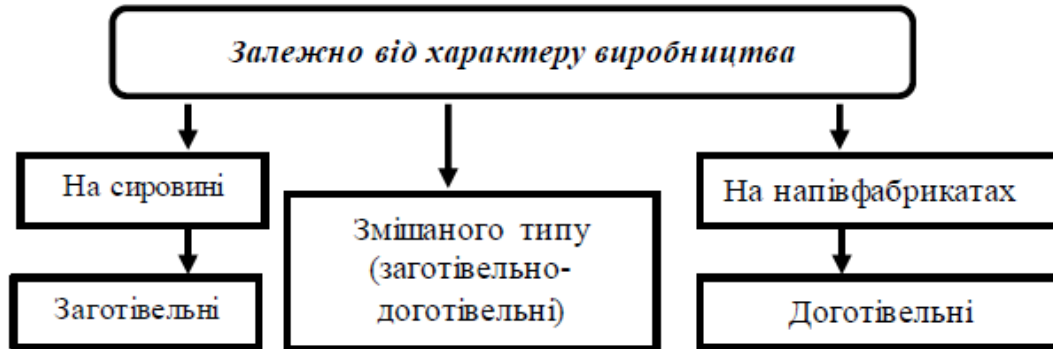


Рис. 1.1. Типи закладів ресторанного господарства залежно від специфіки контингенту споживачів

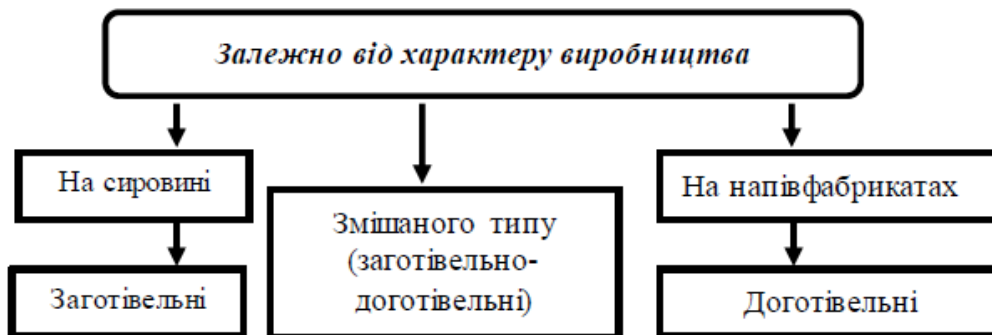


Рис. 1.2. Типи закладів ресторанного господарства залежно від характеру виробництва 15



Рис. 1.3. Типи закладів ресторанного господарства залежно від методів обслуговування

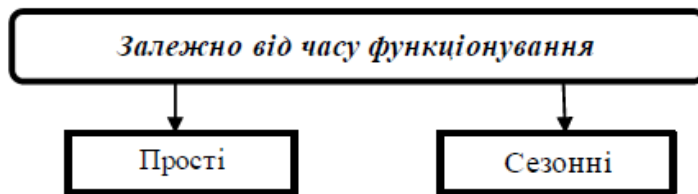


Рис. 1.4. Типи закладів ресторанного господарства залежно від часу функціонування

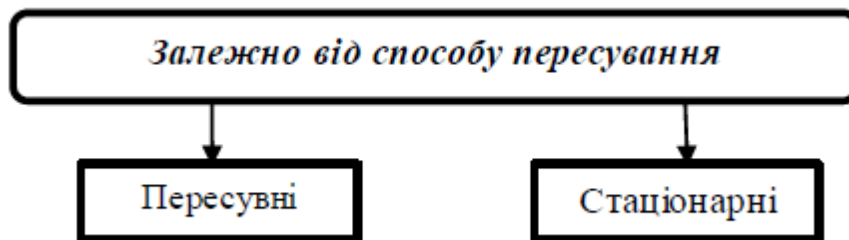


Рис. 1.5. Типи закладів ресторанного господарства залежно від способу їх пересування



Рис. 1.6. Типи закладів ресторанного господарства залежно від асортименту продукції, що виробляється.

Комплексний заклад – це об'єднання закладів різних типів в одній будівлі з повною або частковою централізацією виробництва, зберігання продуктів і управління.

Універсальний заклад – це загальнодоступний ресторан, їдальня, кафе тощо з відповідним цьому типу асортиментом страв і напоїв.

Спеціалізований заклад – це заклад, що виробляє та реалізує в основному однорідну кулінарну продукцію і має свій особливий асортимент страв і напоїв.

Серед закладів ресторанного господарства найбільш питому вагу мають ресторани як одні з основних типів закладів харчування.

Єдиної загальноприйнятої класифікації ресторанів не існує, напевно тому, що ресторанний бізнес постійно розвивається. Однак, всі експерти погодяться, що ресторани можна поділити на дві великі категорії: повносервісні та спеціалізовані.

Серед інших категорій можна зазначити такі:

- ресторани швидкого обслуговування;
- ресторани, що спеціалізуються на обідах;
- ресторани для особливих подій;
- повсякденні ресторани;
- ресторани національної кухні тощо.

Повносервісними ресторанами називають такі, у яких існує широкий вибір страв, особливо порційних, і де майже все, що подається до столу, вирощене і придбане незадовго перед приготуванням – від сировини до свіжої зелені. Ці ресторани можуть бути формальними або неформальними, їх класифікують за цінами і запропонованим меню. Більшість повносервісних ресторанів належать також до інших категорій, якщо класифікувати їх за відповідними ознаками. Страви, що приготовлені у цих ресторанах, потрапляють у розряд «haute cuisine» або високої кухні. Найчастіше там використовують традиції французької та італійської кулінарії, що, на думку західних гурманів, є кращою у світі. Більшість повносервісних ресторанів знаходяться у приватному володінні і керівництво ними здійснює управляючий або рада директорів. За останній час з'явилося дуже багато ресторанів такого типу.

Спеціалізовані ресторани. Їх спеціалізація є найрізноманітнішою: швидке обслуговування; сімейні; повсякденні.

Ресторани можуть також спеціалізуватися на приготуванні національних страв, вечер, сніданків тощо. Як уже зазначалося, один і той же ресторан може бути одночасно і спеціалізованим, і повносервісним, як «Olive Garden», особливе призначення якого – італійська кухня, «Red Lobster», що спеціалізується на морепродуктах.

Сімейні ресторани – це сучасний варіант стилізації під традиційну кав'ярню. У цьому сегменті ресторанного бізнесу більшість закладів знаходяться у приватному володінні. Розташовані вони, як правило, у престижних приміських зонах або неподалік від них. Обстановка більшості сімейних ресторанів, як і меню, відрізняється простотою. Офіціанти вміють догодити всім членам сім'ї. У деяких закладах можна замовити напої, головним чином пиво, вино або коктейль.

Ресторани національної кухні. Більшість ресторанів національної (етнічної) кухні за типом власності незалежні, управляють ними, як правило, безпосередньо власники, які намагаються запропонувати щось незвичайне місцевим любителям «гостренького», а представникам діаспори – нагадати про батьківщину їхніх предків.

Тематичні ресторани присвячені певній темі: «Дикий Захід», «Рок-н-рол», «Футбол», «Літаки», «Залізниця» тощо. Звичайно, вони пропонують обмежену кількість страв, їхнє основне завдання – створити настрій, атмосферу.

«Обідні будинки» – це ресторани типу «бістро» і їх оформлення відповідає темі: різні дрібнички, що прикрашають різноманітні полицки, розвішані на стінах. Всюди у світі є велика кількість тематичних ресторанів, присвячених темам, датам, захопленням і пристрастям.

«Обіди на щодня», як підказує сама назва, – щось протилежне парадності, офіційності. Будь-який ресторан, у тому числі етнічний або тематичний, що пропонує розкуту, невимушену атмосферу, може належати до категорії ресторанів «Обіди на щодня».

«Обідній будинок» – це місце, де можна відпочити, поспілкуватися у невимушеній обстановці. Багато таких ресторанів відображають цю тенденцію в оформленні, яка тяжіє до еклектики і стилізації. Різноманітне меню в поєднанні з дещо вигадливим оформленням створює ефект невимушеності та затишку.

Вимоги до закладів ресторанного господарства поділяються на загальні та неоднакові для закладів певного типу і класу.

До **загальних вимог** відносять такі:

- у закладах ресторанного господарства всіх типів і класів повинні забезпечуватися безпека життя і здоров'я споживачів та збереження їхніх речей, виконання санітарних вимог та технічних норм і правил, чинних ДСТУ, ГОСТів, ТУ, збірників рецептур страв, кулінарних і кондитерських виробів, наказів про порядок розробки та затвердження технологічної документації на фірмові страви, кулінарні та борошняні кондитерські вироби;

- в усіх закладах ресторанного господарства рекомендується передбачати умови для пересування інвалідів на колясках;

- заклади ресторанного господарства повинні мати необхідні, відповідно до свого типу, виробничі, торговельні та побутові приміщення, а також устаткування для приготування і продажу їжі, що відповідають екологічним та санітарно-гігієнічним нормам, правилам техніки безпеки і протипожежним вимогам;

- склад і площі приміщень закладів мають відповідати будівельним нормам і санітарно-технічним вимогам до сфери ресторанного господарства;

- архітектурно-планувальні рішення та матеріально-технічне оснащення приміщень закладів ресторанного господарства мають базуватися на принципах раціональної організації виробничо-торговельних процесів;

- у закладах ресторанного господарства має бути забезпечена відповідно до типу і класу гармонія зовнішнього та внутрішнього оформлення;

- відповідно до типу і класу закладу ресторанного господарства має бути забезпечена наявність достатньої кількості столового посуду, наборів та столової білизни;

- кількість та професійно-кваліфікаційний склад працівників виробництва та обслуговуючого персоналу має забезпечувати виконання вимог згідно з типом і класом закладу ресторанного господарства;

- обслуговуючий персонал закладу ресторанного господарства повинен надавати споживачам вичерпну інформацію про кулінарну продукцію, товари та послуги;

- інформація про тип і клас закладу, режим його роботи має бути розміщена на фасаді приміщення.

Неоднакові вимоги до закладів ресторанного господарства визначаються такими характеристиками:

-місце знаходження закладу і стан прилеглої території; (самостійна будівля або будівля, яка входить до складу торгівельного центру, готелю тощо, побудована чи реконструйована за індивідуальним проектом або типовим; під'їзні шляхи, підходи до входу в заклад зручні, забезпечені довідково-інформаційними покажчиками, вся прилегла територія впорядкована, декоративно оформлена, озеленена, добре обладнана, ввечері добре освітлена. Крита охоронна стоянка для легкових автомобілів відвідувачів із зоною обслуговування поряд із закладом, можливості для паркування автомобілів на незначній відстані від закладу);

-вид, тип та особливості будівлі; (капітальна будівля, капітальна або некапітальна будівля, будівля має унікальне сучасне або оригінальне архітектурно-планувальне рішення);

-комфортність, зовнішній і внутрішній дизайн приміщення; (над входом вивіска з оригінальними декоративними елементами оформлення, з емблемою закладу, вказівкою типу і назвою закладу, центральний вхід забезпечує одночасний рух зустрічних потоків відвідувачів і має повітряно-тепловий захист, кондиціонування повітря з автоматичною підтримкою оптимальних режимів температури та вологості, системи вентиляції, архітектурно-художнє оформлення приміщень закладу, унікальний внутрішній і зовнішній дизайн приміщення, високо функціональні торговельні та виробничі приміщення, створення зручностей і затишку на основі виділення окремих зон за допомогою архітектурно-конструкторських і декоративних елементів інтер'єру, створення атмосфери, сприятливої для дозвілля і відпочинку за допомогою декоративного озеленення, художніх композицій, кольорової гами, освітлення тощо, наявність естрадного і/або танцювального майданчика, декоративне озеленення);

- оснащення закладів устаткуванням, меблями, посудом, столовими наборами, білизною; (автоматизована система управління закладом, сучасне технологічне устаткування, меблі з вишуканим дизайном, меблі підвищеної комфортності, відповідають інтер'єру приміщень, меблі стандартні та зручні, відповідають інтер'єру приміщень, високоякісний столовий посуд і набори, столова білизна (скатерті і серветки) виготовлена на замовлення);

- процес обслуговування; (обслуговування офіціантами, самообслуговування, накриття столів за попереднім замовленням, чітке дотримання стильової єдності сервірування столів, упровадження дисконтних, предоплатних пластикових карт, Інтернет-технології, рівень сервісу: «відмінний», вище «доброго», «добрий», наявність живої музики);

- асортимент продукції та вимоги до оформлення меню, преїскуранта і карти вин; (асортимент широкий, різноманітний асортимент обмежений, специфічний, меню і карта вин або меню і преїскурант художньо оформлені);

-кваліфікація персоналу (досконале володіння правилами і технікою обслуговування, знання порядку розрахунку за кредитними картками та іноземною валютою, знання і дотримання правил міжнародного етикету, техніки і специфіки обслуговування іноземних споживачів, володіння декількома іноземними мовами в обсягах, необхідних для виконання своїх обов'язків, знання особливостей технології приготування, оформлення і подавання національних, фірмових і замовних страв іноземних кухонь);

ХАРАКТЕРИСТИКА ТИПІВ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА, ЇХ ОСНАЩЕННЯ ТА ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Тема 2. Класифікація закладів ресторанного господарства

- 1. Поняття закладу ресторанного господарства як організаційно- структурної одиниці у сфері ресторанного господарства.*
- 2. Типи підприємств громадського харчування за характером торгово- виробничої діяльності.*
- 3. Матеріально-технічне постачання у закладах ресторанного господарства.*
- 4. Послуги закладів ресторанного господарства та вимоги до них.*

Вибір найбільш раціональних форм і методів обслуговування споживачів дозволяє повніше задовольнити попит відвідувачів, покращити культуру обслуговування, значно підвищити ефективність використання матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства, продуктивність праці його робітників.

Заклади ресторанного господарства різних типів мають свої особливості обслуговування споживачів. Методи обслуговування залежать від класу закладу і особливостей відвідувачів, класифікуються за різними ознаками.

За функціями, які виконують підприємства, розрізняють три види обслуговування:

- ✓ Обслуговування зі споживачами продукції безпосередньо в закладах ресторанного господарства.
- ✓ Обслуговування з доставкою і реалізацією кулінарної продукції для споживання за місцем роботи, навчання, відпочинку.
- ✓ Обслуговування зі споживанням кулінарної продукції та н/ф вдома.
- ✓ Самообслуговування;
- ✓ Обслуговування офіціантами;
- ✓ Комбіноване обслуговування.

Самообслуговування є найбільш розповсюдженим методом обслуговування. У процесі самообслуговування споживачам надається можливість самостійно брати на роздавальні холодні страви і закуски. Солодкі страви і напої, кондитерські та інші вироби, столові прибори. Гарячі страви роздавальники порціонують безпосередньо перед відпуском. Споживачі встановлюють відібрані страви на підніс, переміщують їх до розрахункового вузла вздовж роздавальної лінії, а після розрахунку переносять до обіднього столу.

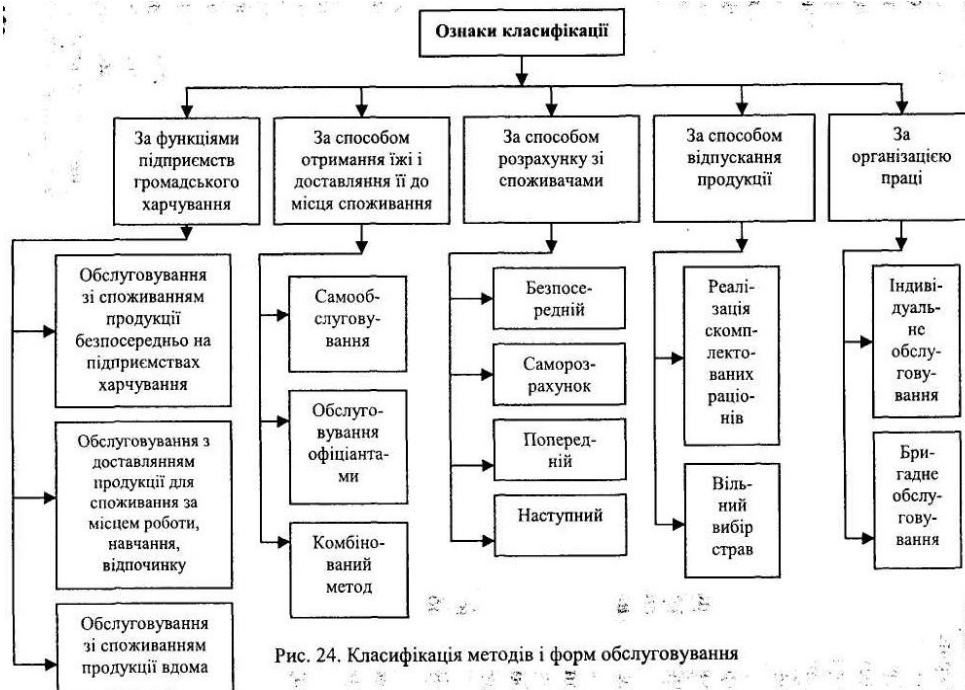


Рис. 24. Класифікація методів і форм обслуговування

За способом отримання продукції та доставляння її до місця споживання розрізняють такі методи:

Обслуговування офіціантами застосовується у ресторанах, кафе, барах і поділяється за участю персоналу в обслуговуванні; за способом розрахунку; за організацією праці офіціантів; за повнотою обслуговування – з проведенням культурно-масових заходів і без них.

Комбінованим методом обслуговування офіціантами є обслуговування барменами та буфетниками-офіціантами. При цьому буфетники-офіціанти можуть повністю обслуговувати всіх споживачів або лише частину, яка сидить за барною стійкою, а також частково інших відвідувачів, які сидять у залі. Їм бармени подають страви й напої та проводять розрахунок з ними. Прибирання посуду й доставку продукції до столів здійснюється працівниками зали чи споживачами.

При обслуговуванні за барною стійкою бармен готує напої, подає їх гостям, розраховується, прибирає посуд.

За участю персоналу в обслуговуванні розрізняється повне і часткове самообслуговування. При **повному самообслуговуванні** всі операції (взяття підноса, столових приборів, отримання страв. Доставка їх до столу, прибирання посуду) споживачі виконують самостійно. Обслуговуючий персонал лише відпускає супи та другі страви. При **частковому самообслуговуванні** більшість цих операцій виконує обслуговуючий персонал. За **способом розрахунку зі споживачами** – з розрахунком попереднім, наступним, безпосереднім і саморозрахунком.

Самообслуговування з попереднім розрахунком має два різновиди:

- Споживачі спочатку знайомляться з асортиментом продукції, потім купують чеки в касі, за якими отримують страви на роздавальні чи в буфеті;
- Харчування по абонентам та чекам, попередньо придбаним за готівку або за безготівковим рахунком в їдальні чи за місцем роботи й навчання.

При самообслуговуванні з безпосереднім розрахунком одночасно відбуваються процеси вибору, отримання й оплати вартості кулінарних виробів. При цій формі обслуговування один робітник відпускає продукцію розраховує споживача. Застосовується на невеликих підприємствах, у буфетах.

Самообслуговування з наступним розрахунком має два різновиди: з розрахунком у кінці роздавальної лінії та з розрахунком після вживання їжі. При самообслуговуванні з розрахунком у кінці роздавальної лінії споживачі вибирають страви на роздавальні, а потім оплачують їх вартість у касі, яка знаходиться наприкінці лінії. За другим методом споживачі отримують на роздавальні продукцію і чек, за яким розраховуються після вживання їжі на виході із зали.

Саморозрахунок застосовується в закладах з постійним контингентом споживачів. Відвідувачі вибирають страви. Напої, кондитерські вироби і самостійно розраховуються (без касира). Про вартість виробів споживачів інформують цінники.

За участю персоналу в обслуговуванні розрізняють повне й часткове обслуговування.

При повному обслуговуванні всі операції (отримання продукції. Доставку її у залу, подавання страв і напоїв в обнос, прибирання посуду, розрахунок) здійснюється офіціантами. Така форма забезпечує більш високу культуру обслуговування й застосовується при проведенні банкетів і прийомів. А також при обслуговуванні споживачів у вечірній час.

Часткове обслуговування офіціантами допускає передачу частини функцій споживачам залежно від часу, місця обслуговування, характеру заходу, який проводиться, контингенту споживачів. Це дозволяє прискорити процес обслуговування, скоротити чисельність персоналу.

При частковому обслуговуванні офіціантами продукція доставляється з роздавальні у залу, страви подаються на стіл. За столом споживачі обслуговують себе самі. Часткове обслуговування офіціантами здійснюється також при обслуговуванні за типом «шведського столу» і за фуршет ними столами-буфетами.

За способом розрахунку обслуговування поділяється на дві форми: з попереднім і наступним розрахунком.

Споживання характеризується певними закономірностями. Основними з них є:

- ❖ систематичне зростання споживання;
- ❖ покращення структури споживання;
- ❖ підвищення якості продукції, що споживається;
- ❖ зближення структури споживання різних регіонів.

Зростання споживання — це об'єктивний процес, що формується під впливом, з одного боку, збільшення обсягу виробництва продуктів харчування, а з другого — зростання доходів. Сьогодні в Україні ця закономірність не має яскраво вираженого характеру, особливо у соціально незахищених верств населення. Скорочення обсягів виробництва сільського господарства, харчових галузей промисловості призвело до різкого падіння споживання продуктів харчування. Однак, це тимчасове явище пов'язано з економічною кризою, інфляцією, зубожінням переважної більшості населення, зменшенням його приросту. Стабілізація економіки України нормалізує процес споживання та спрямує його закономірним шляхом.

Незважаючи на негативний вплив вищевказаних явищ на споживання продукції ресторанного виробництва, його структура все ж істотно змінюється та покращується. Особливо це характерно для підприємств ресторанного господарства, що спеціалізуються на обслуговуванні туристів (ділового, конгресного, рекреаційного туризму). Зростає споживання найбільш цінних у харчовому відношенні продуктів — м'яса, рибопродуктів, овочів, фруктів тощо. Знижується споживання хліба, макаронних виробів, картоплі, висококалорійних кондитерських виробів, алкогольних напоїв та інших продуктів, що не сприяють збалансованому, раціональному харчуванню.

Одночасно відбувається розширення асортименту та підвищення якості продукції за рахунок використання високоякісної сировини, що закуповується у сільськогосподарських підприємств, на ринках, імпорту, використання сучасного обладнання та нових технологій приготування їжі; залучення висококваліфікованих спеціалістів для приготування, оформлення та реалізації страв.

Тема 3. Характеристика торговельних приміщень для обслуговування відвідувачів закладів ресторанного господарства

1. *Види торгівельних приміщень.*
2. *Взаємозв'язок торгівельних залів, виробничих та підсобних приміщень.*
3. *Поняття інтер'єру торговельних приміщень закладів ресторанного господарства.*
4. *Характеристика роздавальні, буфету та підсобних приміщень.*
5. *Характеристика обладнання і меблів для торгових приміщень..*

На кожному підприємстві, відповідно до технологічного процесу випуску продукції, організовуються виробничі підрозділи – ділянки, відділення, цехи.

Найважливішими на кожному підприємстві є дві складові: основне виробництво, що охоплює всі процеси, безпосередньо пов'язані з випуском готової продукції, і допоміжне, яке включає процеси матеріального і технічного обслуговування основного виробництва. Це більші за цехи підрозділи, які створюються на тих великих підприємствах, де необхідно об'єднати кілька однорідних або взаємозалежних цехів.

У свою чергу, основне і допоміжне виробництва поділяються на цехи, відділення, виробничі ділянки, робочі місця.

Для виробництва продукції певного асортименту або виконання тієї чи іншої стадії технологічного процесу на підприємствах масового харчування організовують цехи.

Крім цехів, на виробництві передбачені допоміжні приміщення – для миття кухонного посуду, миття і зберігання тари для напівфабрикатів (функціональних місткостей), для нарізання хліба тощо.

Взаємозв'язок окремих підрозділів підприємства (цехів, допоміжних приміщень), які беруть участь у виконанні однієї чи кількох стадій технологічного процесу, визначає структуру виробництва. Підприємства масового харчування, залежно від їх типу і потужності, можуть мати цехову і безцехову структуру виробництва.

Цехова структура виробництва передбачена на великих підприємствах, які працюють на сировині (у ресторанах, їдальнях), і заготівельних підприємствах (фабриках-заготівельнях, кулінарних фабриках, їдальнях-заготівельнях). Цехи поділяються на заготівельні (м'ясний, рибний, птахоголовий, м'ясо-рибний, овочевий); доготівельні (гарячий, холодний); спеціалізовані (борошняний, кондитерський, кулінарний). На підприємствах ресторанного господарства, що працюють на напівфабрикатах, організовують цех доробки напівфабрикатів і цех обробки зелені. У кожному цеху налагоджують відповідні технологічні лінії.

Приміщення підприємств ресторанного господарства поділяються на такі основні групи:

– складська група – для короткочасного зберігання сировини і продуктів в охолоджувальних камерах і неохолоджувальних складах з відповідними режимами зберігання;

– виробнича група – для переробки продуктів, сировини (напівфабрикатів) і випуску готової продукції; до складу виробничої групи входять основні

(заготівельні і доготівельні) цехи, спеціалізовані (кондитерський, кулінарний та ін.) і допоміжні (мийні, хліборізка);

– торговельна група – для реалізації готової продукції й організації її споживання (торгівельні зали з роздавальними та буфетами, сервізними та білизняними, магазини кулінарії, вестибюль з гардеробом і санвузлами тощо);

– адміністративно-побутова група – для створення нормальних умов праці і відпочинку працівників (кабінет директора, бухгалтерія, гардероб персоналу з душами і санвузлами).

Усі групи приміщень пов'язані між собою:

– розміщення основних груп приміщень має забезпечити найкоротші зв'язки між ними без перетинання потоків відвідувачів і обслуговуючого персоналу, чистого і використаного посуду, напівфабрикатів, сировини і відходів;

– компактність структури будівлі, можливість перепланування приміщень зі зміною технології виробництва;

– компонування груп приміщень повинні відповідати усім вимогам, санітарним і протипожежним правилам;

– усі виробничі і складські приміщення повинні бути непрохідними, вхід до виробничих і побутових приміщень – з боку господарського двору, а в торговельні приміщення – з вулиці; вони мають бути ізольовані від входів у житлові приміщення;

– компонування торговельних приміщень за напрямом руху відвідувачів, з урахуванням можливості скорочення їх пересування і забезпечення евакуації людей у випадку пожежі.

Оптимальна температура в заготівельних і холодних цехах має коливатися в межах 16-18°C, у гарячому і кондитерському – 23-25°C. Відносна вологість 26, повітря – 60-70%.

До торгових приміщень у закладах ресторанного господарства належать: вестибюльна група, зали, підсобні приміщення.

До вестибюльної групи приміщень належать: вестибюль, гардероб, туалетні кімнати та умивальники для відвідувачів, кімната для паління. Окреме місце займає аванзал (зал очікування) в ресторанах.

Зали – це приміщення, в яких обслуговують споживачів. Вони підрозділяються на основний зал, в якому здійснюється повсякденне традиційне обслуговування, бенкетний, призначений для обслуговування свят та інших урочистостей, і аванзал для збирання, очікування та відпочинку гостей. Зали також можуть бути на терасах, балконах, в холах тощо.

До підсобних приміщень належать: касовий зал (при його наявності), сервізна, мийна столового посуду, білизняна, кімната для прасування столової

білизни, приміщення для офіціантів, приміщення для зберігання музичних інструментів та інших аксесуарів. З'єднуючою ланкою між торговими приміщеннями і виробництвом є роздавальня. У підприємстві самообслуговування вона виноситься в зал, з обслуговуванням офіціантами – знаходиться у безпосередній близькості до залу, об'єднуючи робочі місця роздавальників, буфетників, сервізників тощо.

Обладнання і меблі для торгових приміщень

Меблі для залів у ресторанах, кафе, барах, їдальнях мають бути зручними, комфортними і за зовнішнім виглядом, стилем, формою, розташуванням гармоніювати з архітектурним та декоративним оформленням залу. Те саме стосується і торговельно-технологічного обладнання.

Меблі та устаткування залів умовно поділяють на дві групи:

1. Меблі для споживання їжі: столи: обідній, ресторанний, бенкетний, фуршетний, дитячий, спеціальний, кафетерійний; меблі для сидіння: стілець, крісло, напівкрісло, лава-диван, табурет барний, бенкетка.

2. Меблі та устаткування для зберігання і транспортування посуду, страв: візок офіціантський сервірувальний двох-, трьох'ярусний; візок для збирання використаного посуду; пересувні електричні касети для підігрівання тарілок; пересувні касети – тримачі тарілок зі стравами; холодильні шафи стаціонарні та пересувні; підсобні (приставні) стаціонарні столики та пересувні на колесах; підставка під відерце з шампанським, іншими винами; меблі для зберігання посуду, наборів, столової білизни (сервант).

Усі меблі передбачені для закритих приміщень та відкритих терас, балконів, літніх майданчиків. Для останніх використовують так звані садово-паркові меблі (пластикові, плетені із лози, ротангові).

Форма столів може бути різноманітною: круглою, квадратною, овальною, прямокутною. Вони можуть бути дво-, чотири-, шести- та восьмимісними. Найбільш поширеними сьогодні є наступні розміри: квадратні шириною від 600 до 900 мм; прямокутні шириною від 600 до 900 та довжиною від 900 до 2200 мм, при цьому їх висота 690-750 мм; круглі столи можуть мати діаметр 900-1200 мм, висоту – 740-760 мм.

Бенкетний стіл вищий за звичайний ресторанний (760-780 мм), ширина його – 950-1500 мм. Можуть також використовуватися розкладні столи. Зручними та стійкими є столи із вкладними щитами на ніжках – опорах у середині столу на відстані 30-40 см від краю стільниці. Фуршетні столи вищі за бенкетні (900-1050 мм), тому що призначені для вживання їжі стоячи. Ширина їх – 1200-500 мм.

Для дитячих кафе використовують столи розміром 600 x 600 мм та 700 x 700 мм, заввишки 540-550 мм – для малюків, 570-590 мм – для дітей дошкільного віку та 650-680 мм для молодшого шкільного віку.

Спеціальні столи використовують при організації місць для інвалідів.

Кафетерійні столи встановлюють у кафетеріях, при облаштуванні місць для споживання їжі стоячи, у тому числі, в закладах швидкого обслуговування («МакДональдз»). Висота їх становить 1000-1100 мм. Форма поверхні та розміри різноманітні: круглі діаметром 750-1300 мм, квадратні шириною 600-900 мм та

прямокутні шириною 500-700 мм. Під стільницею можуть бути гачки та нижній ярус для сумок, пакетів тощо.

Стільці, крісла, дивани повинні відповідати середнім антропометричним даним людини, тобто мати правильно обрані висоту, ширину та глибину сидіння. Покриття може бути: натуральним або штучним. Форма крісел для коктейль-холів пов'язана з їх функціональним призначенням. Вони нижчі за ресторани, їх висота 350-400 мм, глибина до 550 мм, ширина 600-700 мм, кут нахилу спинки досягає 30 градусів, нахил сидіння також більш крутий.

Основними та специфічними меблями барів є барні табурети та стільці. Вони не відзначаються особливою зручністю та комфортом, але привносять різноманітність в інтер'єр залу. їх роблять в основному карусельного типу, з упорами для ніг або попереку чи те й інше, інколи – зі спинкою та підлокітниками. Висота сидіння барних табуретів та стільців коливається в межах 760-840 мм, висота спинки стільців – від 120 до 240 мм, ширина стільців та табуретів – 380-460 мм. У деяких барах використовують меблі на замовлення. Підсобні столи виготовляють з тих самих матеріалів, що й обідні. Довжина їх відповідає ширині обідніх столів (850-900 мм), висота, ширина – 600 мм. Ці столи використовують при англійському способі подавання страв, напоїв, на них ставлять використаний посуд, відкорковують пляшки тощо. Також у деяких ресторанах використовується переносна розкладна підставка під таці (450*400*960 мм).

Пересувні візки (сервірувальні столики) на колесах призначені для транспортування страв до столів. Вони можуть бути з підігрівом, охолодженням, з ємностями для окремих компонентів салатів, що дає можливість готувати їх у присутності споживачів. Візки для фламбування страв з пальником та без нього досить поширені в ресторанах з ф'южн та креативним спрямуванням кухні. Висота візків коливається в межах 730-960 мм, ширина – 400-550 мм, довжина – 450-1000 мм. Візки можуть бути круглої форми діаметром 900 мм.

Холодильні шафи використовують для зберігання в охолодженому стані певних видів страв, кондитерських виробів, що швидко псуються, морозива та напоїв у залі. Вони можуть бути стаціонарними та пересувними. Демонстраційний відсік виготовляється із прозорих склопакетів. Полиці шафи можуть карусельного типу, що дозволяє роздивитися виставлену продукцію з усіх боків.

Серванти призначені для зберігання невеликої кількості посуду, наборів, столової білизни в залах ресторанів. Верхня поверхня серванта використовується як підсобний столик. Сервант має висувні ящики та відділення, де зберігаються столові набори, посуд, столова білизна та інші аксесуари сервірування. Найбільш поширені розміри сервантів: висота 850 – 900 мм, довжина – 1000 мм, ширина – 450-550 мм.

Вибір устаткування повинен вирішуватися у стильовій відповідності до інтер'єру певного типу закладу харчування. Те саме стосується меблів, які безпосередньо пов'язані з архітектурно-планувальним рішенням залу, функціонально-технологічними процесами та формами обслуговування.

Тема 4. Характеристика та призначення порцелянового, фаянсового, керамічного, металевого посуду та наборів основної і допоміжної груп

- 1. Основні види столового посуду і наборів. Характеристика порцелянового та фаянсового посуду.*
- 2. Характеристика керамічного та металевого посуду.*
- 3. Характеристика наборів основної і допоміжної груп.*
- 4. Вимоги до миття столового посуду та наборів.*

У закладах ресторанного господарства використовують посуд різних видів: порцеляновий, фаянсовий, металевий, кришталевий, скляний, керамічний, дерев'яний, пластиковий. Асортимент і кількість його регламентується відповідно до нормативів, виходячи з типу закладу, асортименту і кількості продукції, що випускається і реалізовується, місткості залу, режиму обслуговування, формулю обслуговування. Нормативи визначені з урахуванням потреби 3-4 комплекти на місце. Така кількість посуду забезпечує безперебійне і якісне обслуговування відвідувачів.

Характеристика порцелянового та фаянсового посуду

Посуд з порцеляни має вишуканий, привабливий вигляд і специфічні відмінності: легкість, прозорість білого кольору у тонких шарах (3 мм) черепка білого кольору, чіткий подовжений мелодійний звук при постукуванні по краю виробу; підвищені термічні властивості; високу стійкість глазури. Порцеляну для ресторанів виготовляють за особливими технологіями, які забезпечують рівність поверхні, однорідність матеріалу, стійкість до температурних перепадів, адаптацію до мікрохвильових печей, посудомийних машин тощо.



Фаянсовий посуд має жовтуватий відтінок, при постукуванні по краю виробу має глухий звук, черепок товстостінний, не просвічується, на розі має пористу структуру. Посуд з фаянсу має меншу механічну міцність, важчий, ніж порцеляновий. Порцеляна і фаянс достатньо довго зберігають тепло,

вони стійкі проти дії кислот, тому й використовуються для виготовлення столового посуду. Посуд з фаянсу також має достатнє стильове різноманіття і використовується у стилізованих підприємствах ресторанного господарства.

У закладах ресторанного господарства класів «люкс», «вищий», «перший» посуд використовується з монограмою, емблемою, аббревіатурою закладу. Посуд для етнічних ресторанів, з національною кухнею оформлюють національним орнаментом. Для китайських, японських ресторанів використовують або національний посуд, або європейський посуд, виконаний у стилізованих серіях.

Характеристика керамічного посуду

Різновидами керамічного посуду є гончарні та майолікові вироби.

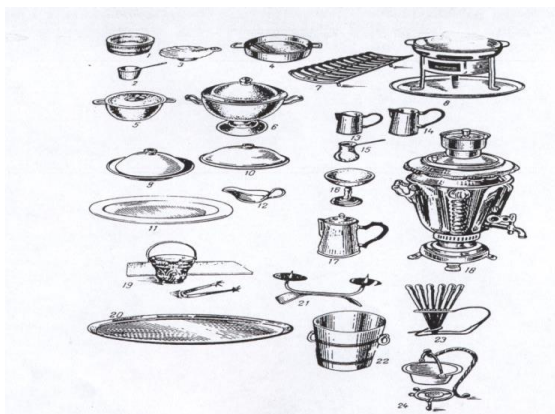
Гончарний посуд має природні кольори, від світло-жовтого до темно-коричневого. Він не розфарбовується, всередині вкритий поливою.

Майолікові вироби розписують ззовні орнаментом та покривають поливою. Розфарбовування має геометричний та рослинно-квітковий орнамент.

Керамічний посуд використовують для подавання національних страв (українських, японських, тайських тощо) та напоїв у спеціалізованих та стилізованих закладах ресторанного господарства.

Характеристика та призначення керамічного посуду, який використовується в закладах ресторанного господарства і має певне функціональне та декоративне призначення

У закладах ресторанного господарства певного типу (ресторан, кафе, бар) використовується посуд зі срібла, срібла з позолотою, мельхіору, нейзильберу та нержавіючої сталі. Посуд призначений для приготування та транспортування страв з кухні до залу закладу. Цей посуд має властивості легко нагріватися та охолоджуватися, що дає можливість подавати споживачеві страви визначеної температури.



Металеві столові набори, які використовуються у закладах ресторанного господарства, мають певне призначення. Їх можна поділити на дві групи: *основні* – для приймання їжі і *допоміжні* – для нарізання та розкладання страв.



Тема 5. Характеристика та призначення скляного, кришталевого посуду, дерев'яного і пластикового посуду, столової білизни. Норми оснащення, зберігання та облік столового посуду, столової білизни у закладах ресторанного господарства

1. *Характеристика скляного і кришталевого посуду.*
2. *Характеристика дерев'яного і пластикового посуду.*
3. *Характеристика столової білизни.*
4. *Норми оснащення посудом, наборами, столовою білизною для закладів ресторанного господарства.*

Кришталевий посуд використовують найчастіше в закладах ресторанного господарства класів «люкс», «вищий», а також для обслуговування прийомів, бенкетів, спеціальних заходів тощо. У повсякденному обслуговуванні споживачів у ресторанах та барах першого класу, кафе, спеціалізованих закладах швидкого обслуговування здебільшого використовують термостійкий скляний посуд, який може бути з огранкою, кольоровим, виробленим з пресованого скла тощо.

Дерев'яний посуд найчастіше використовується в спеціалізованих та стилізованих під старину підприємствах ресторанного господарства. Дерев'яний посуд виготовляють із твердих порід дерева (груша, липа). Для підвищення міцності та вологонепроникності дерево просочують спеціальною рідиною і покривають лаком. Якщо лак термостійкий, то в дерев'яному посуді можуть подавати гарячі страви. Для оздоблення дерев'яного посуду також використовують різьблення. Використовують і плетений посуд з соломки, лози, бамбука тощо. Ці вироби являють собою найкраще сполучення практичних та естетичних вимог, що висуваються до сучасного ресторанного посуду та аксесуарів.

Посуд може бути світлих, темних тонів природних кольорів, кольоровим (зеленим, червоним), з декором тощо.

Характеристика посуду і наборів з полімерних матеріалів, фольги та паперу

Посуд та набори з *полімерних матеріалів* мають важливі властивості: легкість більшу, ніж у скла, порцеляни та фаянсу, високу стійкість до ударів, хімічних речовин і порівняно невелику вартість. Усе це обумовило їх широке застосування в закладах ресторанного господарства. Посуд з полімерних матеріалів представлений виробами з полістиролу, поліетилену, тощо.

Сфера використання посуду та наборів з полімерних матеріалів надзвичайно широка: заклади швидкого обслуговування; буфети стаціонарні та пересувні; заклади харчування, що працюють у місцях масового відпочинку населення стаціонарно, сезонно або спорадично (тобто виїзні буфети тощо); заклади харчування, які здійснюють кейтерингове обслуговування; дрібно роздрібна мережа, що входить до складу стаціонарних закладів харчування, а також та, що функціонує самостійно; заклади харчування, в яких використовують автомати.

Асортимент цього виду посуду та наборів надзвичайно широкий: тарілки різних розмірів та форм; таці овальні, круглі, прямокутні з ручками та без них, трапецієподібні, з фестончастими краями, з бортами та отворами для тримання, таці з кришками та відділеннями для страв і місцем для наборів для подавання страв у салоні літака; менажниці з однією чи двома перегородками; тарілки з ємностями для вареного яйця; блюда круглі, квадратні, прямокутні, восьмигранні з бортами; салатники круглі, прямокутні, квадратні; лотки з високими та низькими бортами прямокутні; набори основні (ложки, виделки та ножі закусочні, столові, десертні; ложка чайна, кавова, для морозива, паличка для перемішування цукру тощо); чарки-підставки для яєць, набори для спецій, зубочистки, в тому числі і в індивідуальній упаковці та ароматизовані; сухарниці з кришкою круглі та прямокутні; вази для фруктів на ніжці та без неї; для борошняних кондитерських виробів трьох-, чотирьох'ярусні; для серветок, квітів; креманки для солодких страв та морозива; шпажки для канапе в асортименті; миски для салатів; набори для розкладання салату, льоду тощо; фужери, бокали, чарки, стакани, стопки, чашки з блюдцями для чаю, кави; кружки для пива з ручками; ложки барні, палички для розмішування коктейлів, соломки барні в асортименті, всілякі прикраси десертних страв та коктейлів, що входять до переліку барних аксесуарів; кліпси для утримання бокалів за борт тарілки при влаштуванні бенкетів групи «фуршет»; серветки-підставки різної форми під чашки, кружки, фужери, бокали, чарки тощо.

До одноразового посуду також належить посуд з *фольги та картону*, вкритому тонким шаром фольги. Цей посуд використовується у тих же типах закладів ресторанного господарства і має майже таке саме використання і призначення, як і полімерний посуд. Цей посуд може використовуватись при 68

До столової білизни належать: скатертини, серветки, ручники, рушники.

Скатертини та тканини в закладах ресторанного господарства використовуються для покриття стільниць обідніх, бенкетних столів, для створення «спідниць» для бенкетних столів і для дизайну інтер'єру стилізованих, тематичних та етнічних закладів харчування.

На скатертинах або на частині полотна може бути витканий логотип закладу харчування; емблема або інші елементи художнього оформлення (вишивка, витканий узор тощо).

Змінилось і оздоблення тканини столової білизни. Використовуються гладкі, жакардові, камчатні, гобеленові тканини; з різними видами вишивки (від простої до складної, від машинної до ручної, у тон чи кольорової, пастельної або контрастної); з мереживом по краях чи інших місцях або суто з мережива тощо.

Основними кольорами, які використовуються для скатертин, є пастельні: блідо-блакитний, топленого молока, персиковий, лимонний, блідо-рожевий, чайної троянди, блідо-зелений, салатний тощо; насичені тони: абрикосовий, жовтий, світлої охри, рожевий, салатний, блакитний, зелений, червоний тощо; темні тони: темно-зелений, темно-синій, коричневий, малиновий, пурпурний тощо; класичні кольори: білий (різних відтінків), синій, бордо тощо. Основними формами скатертин є наступні: квадратні, прямокутні, овальні, круглі. У закладах ресторанного господарства використовують скатертини таких розмірів

(см): столові – 173*173, 173*250, 173*280, 173*500; верхні «накидки» – 135*135, 150*150, 200*300; банкетні – 200*400, 200*500, 200*600; «спідниці» – 90*600, 90*800, 90*1000.

До комплекту столової білизни, як правило, окрім скатертин входять серветки. Для ресторанного обслуговування використовують тільки квадратні серветки. Їх ще називають «гостьовими», оскільки є предметами індивідуального користування. Вони служать для захисту одягу гостя від забруднень.

Серветки можуть бути однотонними, кольоровими, контрастного тону із скатертинами стільниць або «спідницями», виробленими із тканини скатертини.

В закладах ресторанного обслуговування використовують серветки таких розмірів: столові 45*45см, чайні 35*35см, сервіровочні 60*60см.

При подаванні страв офіціанти користуються *ручниками*, призначення яких – зберегти руки від опіку при носінні гарячих страв, зберегти манжети від забруднення. Ручниками можна полірувати столові набори та злегка протерти посуд безпосередньо перед сервуванням столу. Розміри ручника стандартні 35*80 (85) см, колір може бути білим, в окремих випадках – пастельних тонів. Ручник має бути чистим, випрасуваним.

Рушники використовують для полірування посуду та наборів, в окремих випадках – полірування фруктів (яблук, груш тощо), витирання рук. Виготовлюють їх з м'якої бавовняної тканини, яка легко вбирає вологу. Рушники зазвичай не чисто білі, а смугасті або в клітинку, можуть бути вафельними чи махровими. Розміри рушників – 100 (200)*40 см, махрових – 40*40 см.

Столова білизна повинна бути чистою, добре випрасуваною. Скатертину складають по довжині, пропрасовують основну складку, знову складають удвічі по довжині, потім удвічі поперек. Серветки складають один раз. Зберігають столову білизну в білизняній кімнаті, обладнаних стелажами, прасувальними дошками і корзинами для використаної білизни. У ресторанах також використовується столова білизна закордонних виробників подаванні багатопорційних страв на бенкетах групи «фуршет», при організації «шведської лінії», «шведського столу» тощо.

Паперовий посуд використовується в закладах ресторанного господарства типу «фаст-фуд», тобто швидкого обслуговування, а також у барах, буфетах, кафе-автоматах тощо. Посуд призначений для подавання холодних страв та закусок, борошняних кондитерських та кулінарних виробів, холодних напоїв, фруктів. Якщо паперові вироби просочені рідиною певного складу, то використовуються для відпуску гарячих прозорих супів, гарячих напоїв (чаю, кави, какао та напоїв з них). Цей посуд також може використовуватися в салоні літака при подаванні гарячих супів, напоїв.

Асортимент посуду не дуже різноманітний: тарілки круглі та прямокутні; стаканчики з ручками та без них; порційні підставки під хлібобулочні вироби з цупкого картону; підставки під бокали, стакани, чашки різноманітної форми (прямокутні, квадратні, овальні, круглі) з вирізьбленим краєм або суцільні; однотонні чи різнобарвні; з рекламною інформацією про заклад харчування, виробника чи продукт (страву) і мають назву «постери», «бірдекери» тощо.

Тема 6. Підготовка торгових приміщень у закладах ресторанного господарства. Сервіровка столів

- 1. Підготування торгових приміщень до обслуговування.*
- 2. Загальні правила сервірування столу.*
- 3. Попереднє сервірування столів.*
- 4. Бенкетне сервірування столу.*
- 5. Сервірування столу серветками.*

Прибирання торгового залу

Прибирання залу проводиться прибиральницями на початку та в кінці робочого дня. Після закінчення прибирання приміщення провітрюють. Протягом робочого дня невелике поточне прибирання виконує чергова прибиральниця, бажано при відсутності відвідувачів або під час перерви.

Для всіх закладів ресторанного один раз на місяць встановлюється санітарний день для проведення генерального прибирання з наступною дезінфекцією всіх приміщень, обладнання та інвентаря.

Розміщення меблів

Розміщення меблів у торговому залі залежить від конфігурації приміщення, розміщення дверей, вікон, колон, естради та майданчика для танців.

Столи розставляють прямими лініями, в шахматному порядку, групами-зонами, які розділені основними і додатковими проходами. Ширину визначають відносно до спинок крісел, які стоять на відстані 0,5 м від стола.

Біля стін та колон квадратні столи краще розставляти по діагоналі, це створює додаткові зручності при обслуговуванні. Прямокутні столи найчастіше ставлять біля стін, круглі – посередині залу. Не рекомендується розміщувати столи на одній лінії з входними дверями. Від стін прямокутні столи повинні бути на відстані 10-20 см. Крісла та стільці розставляють так, щоб їх сидіння знаходились під столом не більше, ніж на половину

Попередня сервіровка

Сервіровані столи є прекрасним доповненням до інтер'єру і створюють враження затишку та комфорту. Існує лише дві умови, згідно з якими сервірують столи. Це – попереднє сервірування та сервірування згідно із замовленням.

Попереднє сервірування прискорює обслуговування. Кількість предметів, що включають до нього, залежить від попиту на холодні закуски та другі страви, а не від пори дня. Звідси правило – якщо більшість відвідувачів протягом дня замовляє холодні закуски, то в попереднє сервірування включають закусочну тарілку і закусочний набір приладдя. Якщо ж ні – столовий ніж та виделку і пиріжкову тарілку. Якщо в закладі замовлення не мають якоїсь стійкої визначеності, посуд та приладдя краще в попереднє сервірування не включати взагалі. Стіл у таких випадках сервірують тільки після замовлення. Якщо склався попит на відповідні напої (шампанське, вина), то можна ставити додаткові бокали заздалегідь. При тому чи іншому варіанті попереднього сервірування треба користуватися раціоналізмом та виробничою доцільністю.

При обслуговуванні за попередніми замовленнями стіл сервірують відповідно до меню.

Для того, щоб швидко і якісно засервірувати стіл, офіціант повинен дотримуватися певної послідовності у розкладанні предметів, а також застосовувати відповідні технічні прийоми.

Найважливіший елемент сервірування стола – це столова білизна (скатертина або серветки), яка може бути дуже важливим доповнювальним елементом інтер'єру ресторану, а іноді домінуючим. Колір скатертини має гармонувати з інтер'єром залу. Він може бути контрастним або в тон інтер'єру, однотонним або з рисунком, з блиском (шовк) або матовим (шерсть, льон).

Колір скляного та порцелянового посуду також підбирається в тон або за контрастом. Це ж стосується і полотняних серветок.

Гармонують між собою порівняно небагато кольорів. Найкраще, якщо в сервіруванні їх кількість не перевищує 3-4 кольори. Схеми індивідуальної сервіровки столу представлено на рисунку

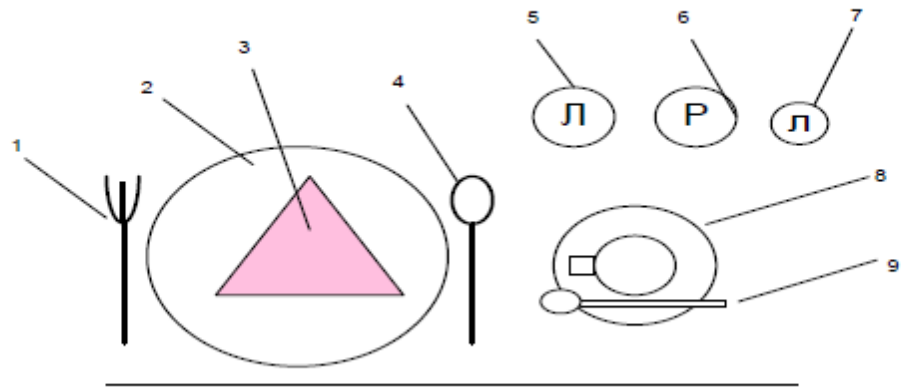


Рис. Схема індивідуальної сервіровки столу (1 – вилка десертна, 2 – тарілка десертна, 3 – салфетка, 4 – ложка десертна, 5 – рюмка лафітна, 6 – рюмка рейнвейна, 7 – рюмка лікерна, 8 – чайна чашка з блюдцем, 9 – ложка чайна).

Як різновид індивідуальної сервіровки столу може бути розміщення столових приналежностей таким чином, як представлено на рис. 1.8.

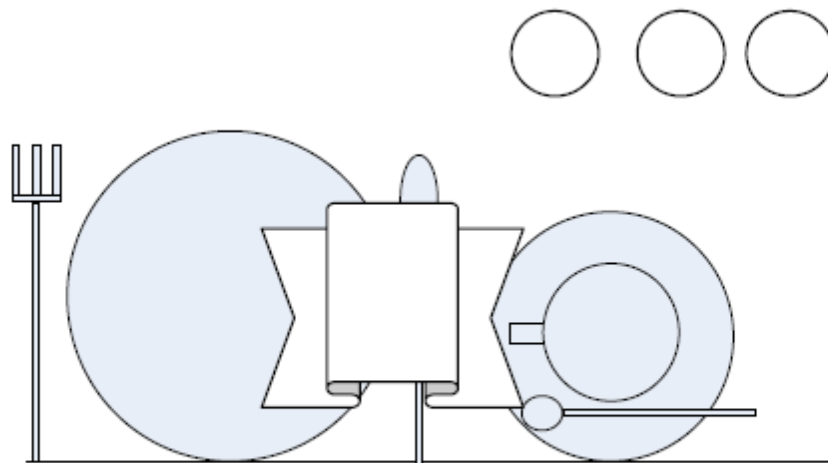


Рис. Схема індивідуальної сервіровки столу

Десертну тарілку ставлять перед кожним стільцем на відстані 5-10 см від краю столу. Правіше, на одній лінії з десертною тарілкою, розміщують блюдце з кофейною чашкою. Ручка чашки повинна «дивитись» вліво і бути паралельною до краю столу, ложку кофейну розміщують на блюдце ручкою вправо перед чашкою. Десертну вилку розміщують зліва від десертної тарілки, а десертну ложку – зправа. За кофейною парою в один ряд виставляють рюмку лафітну,

рюмку рейнвейну, рюмку модерну. Якщо рюмка не використовується, то офіціант забирає її зі столу.

В обов'язки офіціанта входить також підготовка спецій і приправ. На кожний стіл треба поставити приладдя для спецій: сільничку, перечницю, гірчичницю, пляшки для оцту, соняшникової та оливкової олії. Сільнички, перечниці та гірчичниці завжди повинні бути добре вимиті і ретельно висушені. Сільнички можуть бути відкриті (дрібну сіль насипають до половини, а зверху кладуть маленьку ложечку) і закриті з отворами. У сільничці не повинно бути грудочок, тому сіль попередньо просіюють.

Перечницю наповнюють сухим перцем тільки до половини, ретельно закривають кришкою, оскільки перець швидко видихається, протирають. Отвір, через який засипають сіль і перець, слід щільно закривати поліетиленовим корком. Сільничку і перечницю завжди ставлять на уже сервірований стіл.

Гірчичницю зазвичай подають на прохання споживача або до м'ясної страви. У деяких випадках на стіл ставлять пляшки з оцтом та олією, їх подають також на прохання гостей. Пляшки наповнюють не по вінця.

У процесі обслуговування доводиться часто міняти попільниці. Чистити попільниці в залі забороняється.

Тема 7. Види меню. Складання меню для різних типів закладів ресторанного господарства

- 1. Призначення та класифікація меню.*
- 2. Електронне меню (Е-меню).*
- 3. Порядок складання меню.*
- 4. Фірмові страви, порядок їх розробки.*

Меню – це перелік розташованих у певному порядку різних холодних і гарячих закусок, перших і других страв, гарячих і холодних напоїв, борошняних кондитерських виробів, які є в продажу на даний день, із зазначенням їх ціни, виходу, способу приготування і переліку компонентів, що входять до їх складу. Меню є візитною карткою ресторану та спосіб реклами, тому папка з меню має бути привабливо оформленою.

На першому етапі складання меню розробляють асортимент страв і напоїв, охоплюючи традиційні, нові та фірмові страви. Для цього необхідно постійно вивчати попит споживачів на страви та вносити зміни в меню. На другому етапі необхідно визначити, які страви варто в меню виокремити, щоб привернути увагу до якоїсь страви, її назву з фотографією і рекламним текстом треба помістити у найвигіднішому місці меню. Гарна реклама страви збільшує обсяги її продажу. На третьому етапі аналізують меню, визначаючи найпопулярніші страви.

За способом складання розрізняють меню: з вільним вибором страв, денного раціону харчування (різновид – меню скомплектованого обіду, сніданку або вечері), бенкетне. За контингентом споживачів виокремлюють меню дитячого та дієтичного харчування.

При складанні меню необхідно враховувати такі фактори:

- приблизний асортимент страв, напоїв і виробів;
- наявність сировини і продуктів на складі;
- сезонність продуктів;
- наявність стандартів приготування страв (збірників рецептур, техніко-технологічних карт на нові та фірмові страви);
- особливості контингенту, що обслуговується (вікові, національні, професійні, релігійні);
- час обслуговування (сніданок, обід, вечеря);
- форми обслуговування (бізнес-ланч, шведський стіл, фуршет, сімейний обід тощо);
- трудомісткість приготування страв, кулінарних і кондитерських виробів;
- спеціалізація кухні відносно конкурентів;
- очікуваний рівень прибутку;

– витрати на придбання продуктів, оренду приміщень, заробітну плату персоналу;

– режим роботи підприємства.

Меню повинно бути різноманітним за видами сировини (рибні страви, продукти моря, м'ясні, з птиці, дичини, овочеві, круп'яні, яєчня, молочні, борошняні) та способами кулінарної обробки (відварні, припущені, смажені, тушковані, запечені).

При складанні меню для підприємств ресторанного господарства різних типів необхідно дотримуватися правил розміщення закусок і страв та враховувати послідовність їх подання. У меню включають такі групи страв: холодні страви і закуски, гарячі закуски, супи і другі страви, солодкі страви, гарячі і холодні напої, борошняні кулінарні та кондитерські

вироби/



Послідовність запису страв у меню

| № з/п | Група страв | Асортимент страв у групах |
|-------|--------------------------------------|--|
| 1 | Холодні закуски з риби | риба відварна натуральна; рибні закуски власного приготування; рибна гастрономія; рибні консерви; рибні салати. |
| 2 | Холодні закуски з овочів | овочі натуральні; овочеві закуски власного приготування; овочі консервовані, мариновані, солені; овочеві консерви; овочеві салати. |
| 3 | Холодні закуски з м'яса | м'ясні закуски відварні; м'ясні закуски власного приготування; м'ясна гастрономія; м'ясні консерви; м'ясні салати |
| 4 | Сири та закуски з сиру | |
| 5 | Яйця та закуски з яєць | Яйця варені, фаршировані, смажені, запечені |
| 6 | Холодні соуси | |
| 7 | Гарячі закуски | з риби та морепродуктів; з м'яса та субпродуктів; з грибів та овочів. |
| 8 | Перші страви | супи прозорі; заправні; холодні; фруктові. |
| 9 | Другі страви з риби та морепродуктів | відварені; припушені; смажені; запечені; тушковані. |
| 10 | Страви з м'яса та субпродуктів | з яловичини; з телятини; із свинини; з баранини; з домашньої птиці; з дичини; із субпродуктів. |
| 11 | Страви з овочів | відварені; припушені; смажені; запечені; тушковані. |
| 12 | Страви з борошна | відварені; смажені; запечені. |
| 13 | Страви круп'яні | відварені; запечені. |
| 14 | Страви з яєць | відварені; смажені; запечені. |
| 15 | Гарячі соуси | білі; червоні; сметанкові; масляні; фруктові. |
| 16 | Гарніри | відварені; смажені; запечені; тушковані. |
| 17 | Солодкі страви | |

Кількість найменувань кожної групи страв встановлює підприємство ресторанного господарства, виходячи зі спеціалізації виробництва та побажань споживачів. На першій сторінці меню пропонуються страви від шеф-кухаря або страви конкретного дня, а також перелік фірмових страв.

До основних видів меню, які використовуються в ресторанах, належать: меню з вільним вибором страв, меню комплексного обіду, меню бізнес-ланчу, меню недільного бранчу, меню денного раціону, меню вегетаріанське, пісне, сезонне, бенкетне, меню тематичних заходів (Новий Рік, Різдво, Тетянин день, День Святого Валентина, Великдень, Масниця тощо).

Тема 8. Вимоги до створення та оформлення меню у закладах

ресторанного господарства різних типів і класів

- 1. Вимоги до створення меню у закладах ресторанного господарства різних типів і класів.*
- 2. Вимоги до оформлення меню в закладах ресторанного господарства різних типів і класів..*
- 3. Технологічна документація..*

Вимоги до оформлення меню. Меню ресторану та інших підприємств громадського харчування – це не просто перерахування страв. Це візитна картка підприємства, один із засобів реклами. Тому його зовнішній вигляд повинен справляти гарне враження.

Оформлення меню *визначається характером підприємства.* У підприємствах «люкс» і вищого класу меню і преїскурант повинні мати емблему або фірмовий знак підприємства, друкуватися типографським способом; обкладинка меню виготовляється з крейдованого паперу, картону або шкірзамінника. Художнє оформлення папки меню має відображати стиль і тематичну спрямованість роботи ресторану, бару чи кафе. Так, при оформленні меню в ресторанах з національною кухнею використовують національний орнамент. У верхній частині розкритого меню рекомендується дати коротку інформацію про роботу підприємства. Меню має також містити інформацію про фірмові страви, напої, яку доцільно доповнити відповідними малюнками, фотографіями, цікавою історичною довідкою про ту або іншу страву, щоб привернути до неї увагу. Кількість папок меню повинна відповідати кількості столів у залі; меню має бути в належному стані.

На бланках преїскурантів порціонних страв і винно-горілчаних виробів при перерахуванні страв і напоїв залишають незаповненими кілька рядків, щоб мати можливість включити деякі вироби додатково. Ціни на страви проставляють машинописом. Якщо в преїскуранті на конкретний день відсутні якісь страви, зазначені в переліку, ціни напроти них не проставляються.

Для зручності обслуговування іноземних туристів меню і преїскуранти друкуються українською, російською, англійською, французькою та німецькою мовами.

Порядок включення страв у меню з вільним вибором для більшості підприємств є таким: фірмові страви; холодні закуски (рибні, м'ясні, овочеві); супи (бульйони без гарнірів, бульйони з гарнірами, пюреподібні, заправочні і сезонні); рибні страви (відварні, припущені, смажені, запечені); м'ясні страви (натуральні, соусні, рублені); страви з птиці; овочеві, борошняні та яєчні страви; солодкі страви (чай, кава тощо); кондитерські вироби, фрукти.

На спеціалізованих підприємствах цей порядок може бути змінений. Наприклад, у меню кафе спочатку включають гарячі і холодні напої, потім – випічку, молочні продукти, закуски, солодкі страви.

При розробленні меню враховують також контингент споживачів, наявність продуктів, сезон, трудомісткість приготування страв, кваліфікацію кухарів, наявність обладнання, посуду, інвентарю, вартість харчування тощо.

Меню з вільним вибором страв застосовують у ресторанах. У меню включають страви від шеф-кухаря, фірмові, холодні страви і закуски, перші і другі страви, солодкі страви, гарячі і холодні напої, борошняні кулінарні і кондитерські вироби. Меню містить таку інформацію: вихід страви (у грамах), найменування та ціну. Меню вільного вибору дає можливість споживачам вибрати страви із загального меню підприємства згідно зі своїми уподобаннями і самостійно скласти для себе меню сніданку, обіду чи вечері. Залежно від можливості внесення змін у меню, воно поділяється на статичне й динамічне. У підгрупу статичного включають меню порційних страв (a la carte) й обмежене меню (limited).

Меню комплексного обіду ресторану включає: холодну закуску, першу і другу страви, десерт і напій, хлібобулочні вироби. При складанні меню комплексного обіду враховують норми раціонального харчування, вартість раціону, різноманітність і правильний підбір продуктів, що входять у страви. Зазвичай комплексний обід коштує дешевше, ніж такий же набір страв, вибраний споживачем із меню вільного вибору. Якщо у закладах ресторанного господарства готують фірмові страви, в меню їх записують першими. На спеціалізованих підприємствах і в кафе першими записують вироби, що визначають тип закладу: в кафе спочатку вказують гарячі та холодні напої власного виробництва, солодкі страви, потім – усі інші; їх небагато і характеризуються вони простотою приготування. Проте в деяких спеціалізованих кафе (кафе-морозиво, кафе-кондитерська тощо) інші страви не реалізують. На вузькоспеціалізованих підприємствах в меню переважно представлені страви, що визначають спеціалізацію закладу, а також ті, що доповнюють основний асортимент.

Для обіду та вечері меню складають не менше, ніж у двох варіантах на кожен день. У ньому вказують найменування страв, норми виходу та ціну кожної страви.

Меню повинно бути різноманітним за днями тижня. У меню дня треба включати не менше 4-5 фірмових та заказних страв, враховуючи при цьому особливості національних кухонь, звички та режим харчування туристів. За проханням туристів необхідно проводити заміну страв в межах загальної вартості ліміту, в тому числі забезпечувати туристів дієтичними та

вегетаріанськими стравами. Меню повинно складатися так, щоб продукція власного виробництва складала не менше, ніж 70 % загальної суми ліміту на кожен вид харчування.

Організація прощальних вечорів, бенкетів, прийомів, коктейлів, дегустацій страв національної кухні з включенням вина або пива для іноземних туристів може здійснюватися на підприємствах громадського харчування у відповідності з встановленими на місцях порядками реалізації винно-горілчаних виробів.

У меню для груп туристів вказують найменування ресторану, клас харчування, найменування страв з вказуванням виходу та ціни.

Офіціанти в процесі підготовки сніданку, обіду або вечері після відповідного сервірування столу за 10-15 хвилин до приходу туристів згідно з меню ставлять на столи масло, хліб, булочки, воду з льодом, холодні закуски тощо. Інші страви згідно меню – супи, страви, десерт, гарячі напої – подають у процесі обслуговування.

Меню бізнес-ланчу складають у ресторані для швидкого обслуговування споживачів у спеціально відведений час. Відвідувачу пропонують на вибір 3-4 найменування холодних закусок, 2-3 супи, 4-5 других страв, 1-2 солодких страви, 2-3 найменування гарячих і холодних напоїв, хлібобулочні вироби. Меню бізнес-ланчу змінюється щотижня. У нього включаються страви з меню ресторану з вільним вибором страв, але за нижчими цінами, ніж при індивідуальному замовленні. Вартість бізнес-ланчу заздалегідь визначена.

Меню недільного бранчу призначене для обслуговування населення сімейними обідами у вихідні дні з 12-ї до 16-ї години. У ресторанах в меню недільного бранчу включають шведський стіл з різноманітним асортиментом закусок і страв. Окремо організують десертний, фруктовий і чайний столи. Вартість бранчу заздалегідь визначена, до неї включають келих вина або шампанського.

Меню денного раціону складають для учасників нарад, конференцій, симпозіумів. Воно може бути з вільним вибором страв або заздалегідь скомплектованим (сніданок, обід, вечеря). Останнє складають з урахуванням планованої вартості харчування на день і калорійності денного раціону. Для забезпечення різноманітності харчування, страви в меню впродовж тижня не повторюються або чергуються через один-два тижні.

Меню сніданку включає натуральний сік або кисломолочний продукт, масло вершкове, холодну закуску, гарячу страву нескладного приготування, гарячий напій, джем, борошняний кондитерський виріб, хліб або тост.

Меню обіду включає закуску, першу і другу страви, десерт, гарячий або холодний напій, хліб. При складанні меню враховують калорійність раціону.

Якщо до нього включена легка овочева закуска, то перші і другі страви повинні бути калорійнішими.

Меню вечері включає закуску, гарячу страву, солодку страву, напій і хліб. Вечеря – це останній прийом їжі, тому до неї входять продукти, які легко засвоюються: страви з відварних і припущених риби, птиці, овочів. На десерт рекомендують натуральні фрукти та німецький гарячий напій.

Вегетаріанське, пісне, сезонне меню ресторанів, що спеціалізуються на приготуванні страв української кухні, передбачає включення в основне меню розширеного асортименту млинців у дні святкування Масниці або вегетаріанських (пісних) страв під час християнських постів. У деяких ресторанах української кухні пісне меню розробляється окремо від основного і включає різноманітний асортимент страв.

Бенкетне меню складають при отриманні замовлення з урахуванням побажань замовника, виду бенкету і часу його проведення. Асортимент бенкетного меню визначається характером урочистої події та побажаннями замовників.

До меню бенкету включають різноманітний асортимент холодних закусок з розрахунку 1/2, 1/3 або 1/4 порції на людину, одну гарячу закуску, 1-2 гарячі страви, десерт, фрукти, гарячі напої. Таке меню складають для весілля, дня народження, ювілею та інших урочистих подій.

Меню тематичних заходів складають для святкування Різдва, Нового року, 8 Березня, Дня Святого Валентина з урахуванням національних традицій, яких дотримуються у кожній країні. Так, у меню Новорічної і Різдвяної вечері включають страви, приготовлені цілими: гусак, качка, індичка, поросся фаршировані. У меню традиційного свята Масниці входить різноманітний асортимент млинців з ікрою, малосоленою рибою, олією, сметаною, медом, варенням тощо.



ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Тема 9. Технологічний процес обслуговування в закладах ресторанного господарства

1. *Основні елементи обслуговування в ресторанах під час зустрічі і розміщення гостей, прийому і оформлення замовлення..*
2. *Технологічний процес обслуговування гостей в ресторанах після прийняття замовлення.*
3. *Порядок розрахунку з відвідувачами.*
4. *Підготовка персоналу до обслуговування споживачів.*

Способи обслуговування можуть бути різноманітними. У дорогих ресторанах процес обслуговування – це мистецтво зі встановленою послідовністю виконання. Можна виділити такі форми або методи обслуговування:

обслуговування «а ля карт» – гості із карти-меню можуть вибирати ті позиції, які їм до вподоби;

«а парт» – гості обслуговуються в установлений проміжок часу за попереднім замовленням;

«табльдот» – гості обслуговуються завжди в один і той же час за одним і тим же меню;

«шведський стіл» – гостям пропонується на вибір асортимент страв з вільним доступом;

«буфетне обслуговування» – пропонується самообслуговування гостей за участю персоналу.

Основні елементи обслуговування в ресторанах

Обслуговування в ресторані складається з таких елементів: зустріч і розміщення відвідувачів, прийом і оформлення замовлень, передача замовлень на виробництво, одержання і подача буфетної продукції, замовлених закусок, страв, напоїв, розрахунок з відвідувачами.

Зустріч і розміщення гостей

Дуже важлива перша зустріч гостя при вході до ресторану. При цьому обслуговуючому персоналу необхідно проявити всю свою майстерність, щоб у відвідувача склалося найбільш сприятливе враження про даний заклад. Якщо перша зустріч виявилася невдалою, то надалі буде дуже важко завоювати довіру гостя. До прийому відвідувачів, як бажаних гостей, повинні бути готові в першу чергу ті, з ким вони зустрічаються: спочатку – швейцар і гардеробник, потім – метрдотель і офіціант.

При вході у ресторан відвідувачів повинен зустріти швейцар, котрий відкриває та закриває двері, вітає гостей, інформує їх про наявність вільних

місце, проводить до гардеробу. Гардеробник пропонує відвідувачам залишити в гардеробі разом з верхнім одягом великі сумки (портфелі), кейси-дипломати (їх не беруть до столу). Біля гардеробу чоловіки обслуговують жінок або цю функцію бере на себе гардеробник.

Зустріч гостей у ресторані можна доручити хостесу, який зустрічає їх, проводить до столика, пропонує меню і карту вин, якщо офіціант у цей час зайнятий обслуговуванням інших відвідувачів. Такий підхід дозволяє приділити відвідувачам належну увагу.

За відсутності посади хостеса, зустріч і розміщення гостей за вільними столиками здійснює метрдотель. Він вітає гостей і допомагає їм зайняти місце.

В першу чергу слід запитати чи відвідувач замовляв столик. Якщо попередньо замовлений стіл, то потрібно уточнити прізвище та ім'я гостя та на скільки персон замовлено стіл. Після чого провести гостей до столу. Якщо стіл замовлений заздалегідь, то нанього ставлять табличку «Стіл замовлено».

Якщо не було попередньої резервації, то слід запитати, де б відвідувач бажав присісти, скільки чоловік, необхідно запропонувати на вибір декілька столиків. Запрошуючи гостей до столу, метрдотель йде попереду, вказуючи дорогу, при цьому показує найбільш зручний шлях у проходах між столами. Якщо відвідувач сам обирає столик, то метрдотель йде слідом за гостями. Біля столу відвідувачів вітає офіціант, допомагаючи їм сісти, а потім пропонує меню. Розсаджуючи відвідувачів, метрдотель (бригадир офіціантів або офіціант) може порадити, кому і де краще зайняти місце. Якщо сім'я приходить із дітьми, то першими потрібно посадити дітей.

Пропонувати місця за столом, за яким вже сидять, можна тільки за їхньої згоди. Не допускаються пропонувати відвідувачеві зайняти місце за столом, не підготовленим до обслуговування. Постійним гостям краще пропонувати улюблений стіл.

Розміщення гостей потребує великої уваги і високого почуття такту. Це входить в компетенції тих працівників, які мають великий досвід роботи (метрдотель, старший офіціант). Вони допомагають гостю знайти підходящий для нього столик в залежності від соціального і суспільного положення, а також від особливих побажань гостя. Після того, як гостей привели до столу, їм потрібно допомогти зайняти своє місце.

Відвідувачам пропонують сідати жестом, відсунувши крісло від столу. Якщо прийшли разом чоловік та жінка, то пропонують місце спочатку жінці, а потім пропонують сісти чоловіку. Жінка сідає праворуч від чоловіка. Якщо обслуговує офіціантка, свою допомогу при розсаджуванні вона пропонує лише людям похилого віку. Коли сталося так, що гості сіли за стіл самостійно, пересаджувати їх, пропонувати їм інші місця категорично забороняється.

Для великої групи гостей з дозволу метрдотеля може бути складений з декількох столів загальний стіл. При ділових зустрічах гості займають місце відповідно до свого рангу і віку, при цьому розсаджуванням гостей займається відповідальна за зустріч особа.

Якщо гості принесли із собою квіти, треба, не чекаючи, коли вони попросять, принести вазу з водою, помістити в неї квіти і поставити в центрі столу.

Прийом і оформлення замовлення

Після того, як відвідувачі зайняли свої місця, метрдотель або офіціант подає їм меню, щоб вони вибрали страви і напої.

Меню (карту-меню) офіціант пропонує в обкладинці в розгорнутому вигляді зліва лівою рукою. Меню в розгорнутому вигляді подають у першу чергу дамі, чоловіку – карту вин. Якщо за столом сидять кілька людей, то перевага надається старшому. Запропонувавши меню, офіціант звертає увагу гостей на фірмові страви. Разом з меню подається преїскурант вин у закритому вигляді. Зачекавши кілька хвилин, офіціант дає можливість ознайомитися з асортиментом страв. Після того, як гості ознайомилися з меню (папка закрита, відкладена убік), офіціант знов підходить до столу (краще з правого боку) і приймає замовлення, за необхідності рекомендує ту чи іншу страву з урахуванням віку гостя, побажання, пори року і тощо.

Офіціант записує замовлення у такій послідовності: спочатку холодні страви і закуски, гарячі закуски, потім перші і другі страви, десерт та буфетна продукція. При цьому він має стояти справа від гостя, який робить замовлення, злегка нахилившись до нього, не торкаючись при цьому столу та стільця.

Він повинен триматися прямо, говорити чітко і не надто голосно.

Певні вимоги пред'являються і до форми запису замовлення. Назви страв слід писати розбірливо, особливо – ціну на кожен страву. Деякі скорочення у записі допускаються для того, щоб найменування кожної страви займало не більше одного рядка. Часто гість просить урахувати індивідуальні особливості його смаку в приготуванні тих або інших страв або замінити соус чи гарнір. Приймавши замовлення, офіціант ще раз перевіряє, чи відповідає сервіровка столу замовленим стравам і напоям. За необхідності він доповнює сервіровку. Якщо, наприклад, замовлені відварна риба і біле столове вино, то додатково слід покласти рибний прибор або залишити одну столову виделку, поклавши її з правого боку від тарілки (або дві столові виделки – по обидва боки тарілки), оскільки столовий ніж у цьому випадку не буде потрібним. Далі офіціант підходить до комп'ютерного касового терміналу, пробиває замовлення, яке надходить на принтери гарячого та холодного цехів і сервіс-бару. У сервіс-барі він отримує прохолодні й алкогольні напої.

У закладах ресторанного господарства поширені наступні способи обслуговування:

1. Французький спосіб обслуговування «в обнос» – цей вид обслуговування характерний для ресторанів високого класу. Для французького способу обслуговування необхідна ціла бригада обслуговуючого персоналу (крім метрдотеля), а гостей зустрічає старший офіціант, який приймає замовлення, консультує та дає поради відносно меню, може приймати участь в подаванні страв; крім того, обслуговуванням відвідувачів займається його помічник, сомельє і офіціант, який прибирає зі столів. При такому обслуговуванні велике блюдо зі розкладеною їжею демонструється гостям. Потім вони самостійно або з допомогою офіціанта перекладають їжу у свою тарілку.

2. Англійський спосіб обслуговування – передбачає обслуговування з приставного столу, на якому офіціант поділяє страви на порції і подає їх з правої сторони; якщо потрібна добавка, офіціант використовує чисту тарілку. При цьому міняється також столове приладдя. Закусочні тарілки за цього способу обслуговування при сервіруванні попередньо не ставляться.

Продукти накладаються на сервіровочний таріль, який ставиться на столик з коліщатами. Столик підвозиться до столу, за яким сидить гість. Гість сам вибирає порцію й офіціант починає оформляти страву в нього на очах. Цей спосіб подавання передбачає порціонування, доготування та приготування страв і коктейлів на очах гостя. Холодні закуски офіціант порціонує в закусочні тарілки гостей, перші страви розливає з супниці в глибокі тарілки, другі страви порціонує та гарнірує в столові тарілки, торти розрізає на порції і подає кожному гостеві на десертній тарілці. Всі страви кухня відпускає в багатопорційному посуді, прикрасивши їх. Офіціант, перш ніж приступити до порціонування, повинен показати приготовану страву гостям.

Отже, офіціанти, які подають страви таким способом, повинні володіти навичками кухаря. При поданні складних страв для порціонування та доготування страви в зал виходить кухар у парадному костюмі, а в особливих випадках при поданні дорогих і вишуканих страв у зал виходить шеф-кухар.

Цей вид сервісу є значно трудомістким, рекомендується для обслуговування окремих столиків.

3. Російський спосіб обслуговування «в стіл» – розміщення замовлених страв (кілька порцій в одному посуді або однопорційному) на обідньому столі. Цей спосіб порівняно з попередніми передбачає елементи самообслуговування і розміщення красиво оформлених і приготовлених цілими страв на столі, а також національних страв, приготовлених у горщиках. Якщо гості замовили великий асортимент холодних страв, їх розміщують на столі у вазах, овальних і круглих

порцелянових блюдах. В усі страви кладуть набори для розкладання: виделку – зубцями вниз, зверху ложку, ручки наборів звернені у бік гостей.

4. Європейський спосіб обслуговування – відрізняється від попередніх насамперед сервіровкою столу. Стіл сервірують столовими і закусочними наборами, піріжковою тарілкою, полотняною серветкою, що кладеться перед гостем, склом, набором для спецій, квітами. Холодні закуски офіціант приносить заздалегідь, порціонованими на закусочні тарілки. Другі гарячі страви подають на підігрітих мілких столових тарілках, накритих спеціальними кришками клоше. Офіціант підходить до гостя справа, ставить перед ним тарілку з кришкою, піднімає її, перевертає і відносить на підсобний стіл. Другі страви подають європейським способом у невеликих залах, а також за відсутності підсобних столів.

У ресторанах «люкс» і «вищій клас» застосовують **комбінований спосіб обслуговування**, який передбачає використання російського, англійського, французького і європейського способів з урахуванням асортименту замовлених страв.

Тема 10. Особливості подачі страв і напоїв у закладах ресторанного господарства

1. *Особливості подачі закусок.*
2. *Особливості подачі перших страв.*
3. *Особливості подачі других гарячих страв.*
4. *Особливості подачі солодких страв.*
5. *Особливості подачі гарячих напоїв.*

Правила подачі холодних страв і закусок

Холодні страви відіграють роль збудників апетиту і подаються, як правило, на початку трапези. Для їх приготування використовують зелень петрушки, кропу, листи салату; свіжі, квашені, солоні і мариновані овочі та плоди; яйця, м'ясо, рибу; гастрономічні продукти. В якості заправки застосовують сметану, рослинну олію, майонез, маринади, заправка з оцтом, гірчицею і спеціями. Велика увага приділяється оформленню холодних страв і закусок. У ресторанах холодні страви готують найчастіше в процесі виконання замовлення або невеликими порціями. Температура подачі їх не повинна перевищувати 14°C. Деякі закуски (масло вершкове, свіжі овочі, ікра зерниста) подають охолодженими, а іноді з харчовим льодом.

Встановлена певна черговість при подачі холодних страв і закусок: рибні закуски, м'ясні, закуски з птиці і дичини, овочеві і грибні закуски.

Холодні страви і закуски приносять у зал в порцеляновому посуді (блюдах, салатниках, оселедницях, вазах) на підносі. За санітарними правилами не дозволяється ставити блюда з продукцією одне на одне. Принесений у зал піднос ставлять на підсобний столик і в кожену холодну страву кладуть набір для розкладки, за винятком свіжих овочів, поданих цілими, які прийнято брати руками із загальної вази. При цьому слід керуватися правилами: якщо страву подається із закускою з гарніром, то слід покласти виделку і ложку; на страву без гарніру кладуть одну лише виделку (оселедець натуральний, сьомга, балик та ін.) або виделку і ложку для риби гарячого копчення. Десертну ложку можна класти в такі страви, як салати, гриби мариновані (на одну порцію). Якщо подається кілька порцій на вазі, то в якості набору для переукладання кладуть столову виделку і ложку. Виделку для розкладання кладуть зубцями вниз, а на неї ложку заглибленням також униз. Ручки наборів мають бути звернені до гостя і трохи виступати за борт посуду. Ручка ложки зміщена вправо відносно ручки виделки.

При подачі холодних страв і закусок можуть використовуватися всі три способи подачі, описані вище. Салатники, ікорниці, соусники перед подачею на стіл ставлять на пиріжкові або закубочні тарілки залежно від кількості порцій. Соусник ставлять ручкою вліво, а перед салатником і соусником на ту саму тарілку ручкою вправо кладуть чайну або десертну ложки, перед ікорницею – спеціальну лопаточку для розкладання.

При розміщенні закусок офіціант повинен дотримуватися таких правил:

– закуски у високому посуді (вазах) ставлять ближче до центру столу;

– закуски в низькому посуді (у лотках, ікорницях, салатниках) ставлять ближче до відвідувача. При індивідуальному обслуговуванні ікру зернисту, масло вершкове, салати, холодні страви з гарніром ставлять на стіл зліва від гостя. Ікру паюсну і холодні закуски без гарніру (шпроти, гастрономічні закуски, кілька, оселедець з цибулею та ін.) – з правого.

При подачі холодних страв і закусок стіл сервірують закубочною тарілкою і закубочним набором (ножем і виделкою).

Не можна ставити холодну справу в салатнику і лотку на закубочну тарілку, яка стоїть перед гостем, або на місце, призначене для закубочної тарілки, в яку переукладають закуски із салатника або загального блюда. Не дозволяється подавати закуски через стіл безпосередньо в руки гостя, ставити на стіл лівою рукою з правого боку від нього. Якщо гості зробили велике замовлення і на столі не вистачає місця для всіх холодних страв, то рекомендується перші закуски, які подаються, ставити на закубочні тарілки, а решту – на стіл або з дозволу замовника на стіл поставити закуски, з яких починається прийом їжі, а решту поставити на підсобний столик і через деякий час подати їх в обнос. Якщо за столом сидять 4-6 осіб, то закуски, з яких починають прийом їжі, бажано поставити ближче до замовника, щоб він сам міг запропонувати їх гостям. Після рибної закуски необхідно замінити закубочні тарілки і столові набори.

При підготовці столу до подачі чергової страви треба прибрати всі використані та порожні блюда. Якщо на столі залишилися холодні закуски, то офіціант, одержавши дозвіл

замовника, відразу забирає їх. Виняток складають масло, овочі і салати з них та соління, їх слід забирати лише перед подачею десерту, оскільки вони добре поєднуються з більшістю гарячих страв.

Правила подачі гарячих закусок

Гарячі закуски подають, як правило, у тому посуді, в якому вони були приготовлені (у кокотницях, кокільницях, порціонних сковорідках), не перекладаючи в тарілки. Тому їх ставлять безпосередньо перед гостем. Температура подачі – 85-90°C. Посуд з гарячою закускою ставлять на піріжкову тарілку або закусочну з мереживною паперовою серветкою. Характерною властивістю гарячих закусок є те, що продукти нарізають дрібними скибочками, щоб не треба було користуватися ножем. При подачі гарячої закуски на порціонній сковороді або в баранчику стіл можна засервірувати закусочною тарілкою, а закуску в металевому посуді на тарілці розмістити справа від гостя. При вживанні закусок у кокотницях прийнято користуватися кокоткою виделкою або чайною ложкою. До яєчні-глазуні додатково до закусочних наборів подають десертну ложку. Кокотницю на тарілці ставлять так, щоб ручка була звернена вліво від гостя, а ручка кокотної виделки або чайної ложки – вправо.

Рибу, запечену в раковинах (кокіль), подають у кокільниці на піріжковій тарілці з мереживною паперовою серветкою, із закусочною виделкою, покладеною ручкою вправо. Кокіль подають з правого боку і ставлять безпосередньо перед гостем.

Устриці, мідії, запечені під соусом, подають так само.

Раки, а також краби, креветки, приготовлені у відварі, подають у супових мисках. На стіл ставлять глибоку напівпорційну тарілку на закусочній тарілці, спеціальний набір для раків і десертну ложку. Справа на маленьку тарілку кладуть злегка вологу серветку для витирання пальців. Відварних раків (без відвару) подають на круглому мельхіоровому блюді, накритому полотняною серветкою, згорнутою конвертом, щоб раки були накриті частиною серветки і залишалися гарячими. Стіл сервірують закусочною тарілкою і набором для раків. Замість вологої серветки можна подати салатник або чашу з підкисленою водою. Гість може обсушити пальці за верхній край серветки. До раків подають пиво в спеціальному келиху (бокалі) або керамічному кухлі, який ставлять зліва.

Гриби (печериці або білі) у сметані подають у кокотниці, в якій запікалися, на закусочній тарілці з мереживною паперовою серветкою; ручки кокотниць звернені вліво, кокотну виделку кладуть ручкою вправо; ставлять кокотницю з правого боку або перед гостем.

Жульєн із птиці і дичини подають у кокотницях, так само, як гриби в сметані. *Котлети, люля-кебаб* подають на круглому мельхіоровому блюді. При обслуговуванні бенкету-фуршету використовують пластмасові шпажки. Окремо подають відповідні соуси і приправи.

Солянку рибну на сковороді подають на порційній сковорідці, поставленій на закусочну тарілку з мереживною паперовою серветкою. Ставлять страву

справа від гостя. Розкладають десертною ложкою; стіл попередньо сервірують закусочною тарілкою із закусочною виделкою.

Млинці подають у круглому баранчику з кришкою. Баранчик для збереження температури ставлять на полотняну серветку, згорнуту вчетверо і покладену на мілку столову тарілку. На млинці під серветкою кладуть закусочну виделку для розкладання. Кришку баранчика (клоше) залишають на підсобному столику. Сервірують стіл закусочною тарілкою і закусочними наборами (ножем і виделкою). Млинці подають з правого боку, зліва від гостя ставлять зернисту ікру або малосолену рибу (сьомгу, лососину, кету) або оселедець. До млинців можна подати вершкове масло, розтоплене в металевому соуснику, або сметану в порцеляновому соуснику.

Гарячі бутерброди (тартинки) відпускаються як самостійна страва. Стіл сервірують підігрітою закусочною тарілкою і закусочними ножем та виделкою.

Правила подачі перших страв

Асортимент супів у нашій країні склався давно і зберігається століттями. Перші страви, зокрема юшки та борщі являються візитною карткою України.

Значне місце займають супи і в меню обідів, про що свідчить вислів «перші страви». Якщо не були замовлені холодні страви й гарячі закуски, то супи подаються першими. Усі супи складаються з рідкої і густої частини, так би мовити, гарніру.

За способом приготування супи класифікують на: прозорі; заправні; пюреподібні; молочні; холодні; солодкі.

За температурою подачі супи поділяють на холодні і гарячі.

Температура подавання гарячих супів 75°C , якщо супи заправляють льезоном, то в температура їх подавання – 65°C , а температура подавання холодних супів становить $10\text{-}14^{\circ}\text{C}$. Солодкі супи можна подавати і холодними і гарячими.

Супи подають у металевих мисках (мельхіорових і з нержавіючої сталі) – заправні супи; бульйонних чашках – прозорі, пюре; глибоких столових тарілках – при подачі комплексних обідів і груповому обслуговуванні; порцелянових супницях – на 6-10 порцій; у керамічних горщиках – подача національних страв.

При груповому обслуговуванні всі супи, крім бульйонів, можна подавати у супових мисках з кришками, при індивідуальному обслуговуванні – в однопорційній суповій мисці або в глибокій тарілці. Тарілки, супові миски, бульйонні чашки для перших гарячих страв слід підігрівати, для холодних – охолоджувати.

У глибоких столових тарілках можна подавати всі види супів, а в бульйонних чашках – прозорі і пюреподібні супи. При бенкетному обслуговуванні в бульйонних чашках можна подати і заправні супи, такі, як розсольник, солянка. При подаванні супів на стіл глибокі столові тарілки ставлять на мілкі столові тарілки, а бульйонні чашки – на блюдця.

До прозорих супів подають на пиріжковій тарілці пиріжки, гострі грінки, кулеб'яки. Профітролі до бульйону подають у салатнику на закусочній тарілці з паперовою серветкою. Ставлять з лівого боку. При великій кількості порцій

профітролі подають у порцеляновій вазі в полотняній серветці, складеній конвертом.

Гарніри: локшину, вермішель, рис, пельмені, равіолі, рис, кольорову і брюссельську капусту, омлет, галушки, фрикадельки перед подачею кладуть у глибоку тарілку і заливають бульйоном. При відпусканні бульйону з яйцем готове яйце (зварене «в мішечок») кладуть у бульйонну чашку чи глибоку тарілку, окремо грінки з сиром на пиріжковій тарілці. Зручніше повернути бульйонне горнятко вушком вправо, коли подаються пиріжки, а коли з яйцем, профітролями ручкою вліво. Супи-пюре відпускають у супових мисках, тарілках та у бульйонних чашках. Окремо до них подають грінки й ін.

Заправні супи наливають у глибокі тарілки або супові миски. До них подають борошняні вироби чи гарніри: до борщів – пампушки з часником, ватрушки; до розсольників – ватрушки, пиріжки; до овочевих супів – пиріжки, кулеб'яки. Для їх подачі використовують пиріжкову або мілку столову тарілку. Зелень кладуть у суп перед подачею, її можна поставити на стіл і окремо на розетці. Також можна подати скибочки лимона до солянки і юшки, маслини до солянки. Сметану при відпусканні кладуть у суп чи подають у соуснику.

Деякі супи готують і подають в однім і тім же посуді, наприклад суп піті (азербайджанська кухня), кулешики, борщ український – у глиняному горщику.

Окрошку відпускають у глибокій тарілці. До рибної, овочевої окрошки, окремо подають шматки вареної риби, балик, консервовані краби і ракові шийки, гарніровані зеленою цибулею, огірками, тертим хрінном, салатом. До холодних супів у салатниці може бути поданий харчовий лід, поруч з яким кладуть щипці для льоду.

Окремо до солодких супів на столі зліва на пиріжковій тарілці кладуть шматок сухого бісквіта, кекс або сухе печиво.

Якщо суп їдять із глибокої тарілки, праворуч кладуть столову ложку поглибленням нагору, якщо з бульйонної чашки – десертну ложку.

Гарячі солодкі страви звичайно мають температуру 70-75°C.

Кашу гур'євську готують і подають на порціонній сковорідці, поставленій на закусочну тарілку з паперовою серветкою. Вживають, не перекладаючи, десертною ложкою. Окремо в мельхіоровому соуснику подають абрикосовий соус.

Пудинг сухарний, випечений у формі, нарізають на порції і відпускають у мілких десертних тарілках. Стіл сервірують десертними наборами (ножем і виделкою). Цілим пудинг приносять на круглому мельхіоровому блюді, накритому різьбленою паперовою серветкою, потім перекладають на мілкі десертні тарілки. Соус подають окремо (гарячий абрикосовий).

Млинчики з варенням приносять па мілкій десертній тарілці, посипавши цукровою пудрою. Ставлять перед гостем справа правою рукою.

Суфле відпускають у тому ж посуді, в якому воно запікалося. Це може бути баранчик або порціонна сковорідка. Стіл сервірують глибокою десертною тарілкою і десертною ложкою. Молоко в молочнику або вершки в вершківниці

ставлять на стіл справа на пиріжковій тарілці з паперовою серветкою. При подачі суфле офіціант спочатку наливає в глибоку десертну тарілку молоко або вершки, потім обережно підрізає лопаточкою край суфле і, підійшовши до столу з лівого боку і тримаючи страву в лівій руці, швидко перекладає суфле в тарілку з молоком або вершками.

Яблука, смажені в тісті, подають на круглому мельхіоровому блюді з мереживною паперовою серветкою. Перед відпуском посипають цукровою пудрою. Ставлять справа від гостя, розкладають кондитерськими щипцями. Гарячий абрикосовий соус подають окремо.

Холодні солодкі страви мають температуру 8-10°C.

Крем, желе, мус, самбук, фруктові салати подають у скляній креманці на підставній тарілці з паперовою серветкою, в якій знаходиться десертна ложка, морозиво з різними наповнювачами подають у металевій креманці, ставлять перед гостем.

Фламбування десертів – це підпалювання десертної страви, обритої спиртом або коньяком. Для цього необхідні спиртівка, турки для спирту і коньяку.

Фламбовані персики, банани, яблука. Компоненти, необхідні для приготування цієї страви, встановлюють на підносі на підсобному столику. Офіціант насипає цукрову пудру на добре розігріту сковорідку і, безперервно помішуючи, доводить її до стану легкої карамелізації. Потім у цю масу всипають товчені горіхи або мигдаль, вливають апельсиновий сік і ложку лікеру. У підготовлену масу кладуть фрукти (персики розрізають навпіл, яблука, банани, очищені від шкірки, також розрізають навпіл) і нагрівають сковорідку на невеликому вогні. Потім офіціант підпалює нагрітий у джезві коньяк і обливає палаючим коньяком фрукти. Фламбіровані фрукти порціонують у скляні креманки, а зверху гарнірують морозивом і збитими вершками.

Фрукти в асортименті є найкращим десертом. При обслуговуванні групи гостей і банкетів фрукти подають у кришталевих вазах. Їх укладають гіркою і ставлять вазу в центрі столу. Фрукти у вазі можна запропонувати гостям в обнос, підійшовши до кожного з них з лівого боку. Вазу на високій ніжці тримають за верхню частину ніжки. При індивідуальному обслуговуванні фрукти подають на десертній тарілці справа від гостя, складаючи набір із яблук, груш, мандаринів або апельсинів, гроночок винограду, персиків або абрикосів (двох-трьох видів фруктів). На стіл ставлять мілку десертну (фруктову) тарілку, а справа від неї – тарілку для кісточок. Полоскальницю з водою (вазочку або салатник з підкисленою теплою водою) приносять пізніше і встановлюють у полотняній серветці на підставній тарілці. Верхня частина серветки служить для витирання пальців. Фруктові набори (ніж, виделку) кладуть за десертною тарілкою.

Грейпфрут і манго розрізають упоперек на дві половини, м'якоть плоду по краях акуратно підрізають ножем. Подають на десертній тарілці зрізом догори; набори – фруктові ніж і виделка. Справа у креманці, поставленій на підставну тарілку, подають цукрову пудру і чайну ложку.

Банани подають, попередньо надрізавши плодоніжку (не до кінця), на десертній тарілці. Використовують фруктові виделку і ніж.

Абрикоси, персики, сливи подають на десертній тарілці, фруктові виделку і ніж. Справа можна поставити мілку тарілку для кісточок.

Вишню та черешню подають з плодоніжками у скляній креманці, поставленій на підставну тарілку з чайною ложкою. Справа ставлять підставну тарілку для кісточок і полоскальницю з водою.

Ананаси та апельсини подають очищеними і нарізаними кружечками, залитими десертним вином або сиропом у креманках на підставній тарілці і ставлять перед гостем. Розкладають десертною ложкою. Ананас можна подати цілим у порцеляновій вазі, попередньо обробивши його. Для цього зрізують верхню частину («султан») і нижню частину плоду, потім виїмкою видаляють середину і гострим ножем відокремлюють м'якоть від шкірки, намагаючись не розрізати її. Очистивши м'якоть ананаса, її нарізають тонкими кільцями. У вазу ставлять порожню шкірку, у якій роблять кілька отворів. У середині запалюють коньяк, зверху закривають «султаном». Ананас, нарізаний кільцями, розкладають по всій вазі навколо «султана». Окремо в розетці або креманці, поставленій на підставну тарілку, подають цукрову пудру з чайною ложкою для розкладання. Стіл сервірують мілкими десертними тарілками і фруктовими ножем і виделкою.

Полуницю, малину, ожину приносять до столу у вазах або креманках з десертною ложкою для розкладання. Стіл попередньо сервірують десертною тарілкою і десертною ложкою. Вазу або креманку з ягодами ставлять справа. До ягід можна подати цукрову пудру в розетці або креманці з чайною ложкою.

Якщо ягоди подають з охолодженими вершками або молоком, то стіл сервірують глибокою і мілкою десертними тарілками та десертною ложкою. Молоко і вершки приносять у молочнику або вершківниці і ставлять справа на підставну тарілку.

Кавун ретельно миють у проточній кип'яченій воді, обсушують рушником і нарізають уздовж на сегменти. При відпуску сегменти додатково надсікають ножем упоперек на шматки товщиною 2 см. Зерна не видаляють. Подають на десертних тарілках. Стіл сервірують десертним набором (ножем і виделкою). Окремо в розетці або креманці подають цукрову пудру; розкладають чайною ложкою.

Диню, як і кавун, промиту й обсушену, розрізають уздовж навпіл, видаляють із серцевини волокнисту масу і зерна, а потім розрізають на сегменти. Перед подачею сегменти підсікають на шматки товщиною 1-1,5см. Окремо в розетці або креманці можна подати цукрову пудру. При замовленні кількох порцій кавуна або дині нарізані сегменти укладають на кругле порцелянове блюдо шкуркою вниз. Для зручності кожний другий шматок висуюють з ряду на

1-2 см до краю блюда. Ставлять на стіл, який попередньо сервірують десертними тарілками і наборами. Наборів для розкладання не подають.

Смажений мигдаль з сіллю або цукром подають у кришталевій або порцеляновій вазі в полотняній серветці, згорнутій конвертом. Мигдаль беруть руками.

Тістечка (в асортименті) і торти, попередньо розрізані на порції, подають у низькій порцеляновій вазі або вазі «плато» на мережевій паперовій серветці. Тістечка розкладають кондитерськими щипцями, торти – лопаткою. На стіл ставлять мілкі десертні тарілки. При подачі тістечок і тортів з твердою глазур'ю використовують десертні ніж і виделку, а при подачі тістечок і тортів з м'якою глазур'ю – триріжкову виделку.

Тема 11. Карта вин. Техніка обслуговування гостей вином

- 1. Професійні вимоги до персоналу, який обслуговує гостей напоями.*
- 2. Техніка обслуговування гостей вином.*
- 3. Оформлення карти вин.*
- 4. Основи еногастрономії.*

Карти вин та карти напоїв класифікуються як винні карти, коктейльні карти, сигарні карти тощо.

Перелік алкогольних напоїв у ресторанах прийнято давати в кінці меню, після переліку страв, або друкувати в окремій карті напоїв. Для винно-горілчаних виробів, слабоалкогольних і безалкогольних напоїв, інших товарів та тютюнових виробів також існує певна послідовність розміщення в бланку меню.

Спочатку горілка і горілчані вироби, потім виноградні вина – кріплені, столові білі, столові червоні, далі – десертні вина, шампанське та інші ігристі вина, коньяки і бренді, лікери.

Завершують список мінеральні і фруктові води, соки, пиво та тютюнові вироби.

Для напоїв, якість яких після відкупорювання пляшки не погіршується (горілка, коньяк, лікери, міцні виноградні вина), ціна вказується і за 50 грам.

У багатьох сучасних ресторанах складають окремі карти на кожну групу популярних напоїв. Широко відомі карти вин, пива, коктейлів, спеціальних сортів чаю та кави.

- Карта вин.** При складанні карти вин треба дотримуватись таких правил:
- розливні вина з бочок записують перед винами в пляшках;
 - вітчизняні вина мають розміщуватися перед імпортованими;

- білі вина вказують перед рожевими;
- рожеві вина розміщують перед червоними;
- марочні і колекційні вина мають розміщуватися перед молодими і дешевими;
- тихі вина розміщують перед ігристими.

Карта вин повинна легко читатися і мати оригінальне оформлення. Вона має показати відвідувачам, що якісне вино завжди є гармонійним додатком до вишуканих страв. Зрозуміло, необхідно, щоб запропоновані вина відповідали позначеним у меню стравам. Труднощі, які виникають з характеристикою вин (походження, сорт винограду, рік виготовлення та ін.) і згідно з особистим вибором відвідувача, повинні вирішуватися за допомогою фахівця з вин – сомельє.

Карта пива. При складанні карти пива враховують таку послідовність і характеристики:

- безалкогольні види пива ставлять в меню перед пивом, яке містить алкоголь та міцними його сортами;
- вітчизняні сорти розміщують перед імпортованими;
- розливне пиво – перед пивом у пляшках;
- спеціальні сорти пива розміщують в кінці карти;
- окрім назви пива, необхідно зазначити країну-виробника та вміст у ньому алкоголю.

Карта бару. Природним і популярним є розміщення стійки бару в ресторанному залі. У такому разі карта бару може виконувати функцію карти напоїв та інших товарів ресторану. Бар, розміщений окремо від ресторанного залу, спеціалізується на подачі гостям коктейлів, змішаних напоїв та напоїв, які вживаються у перервах між застіллям.

Зразковий зміст карти бару:

- аперитиви (шеррі, портвейни, вермут, анісові напої, гіркі настоянки типу «Кампарі»);
- передобідні коктейлі – аперитиви (безалкогольні коктейлі на основі фруктових соків, коктейлі із солодкого або сухого шампанського, класичні коктейлі типу «Мартіні драй»);
- післяобідні коктейлі – діджестиви (безалкогольні та алкогольні коктейлі на основі цитрусових соків типу «сауер»);

- десертні коктейлі;
- десертні вина;
- віскі в асортименті (шотландський, ірландський, канадський та ін.);
- коньяки, арманьяки, бренді, фруктові бренді;
- гроги, пунші;
- горілка, джин, текіла;
- ром білий і темний;
- лікери;
- безалкогольні напої та мінеральна вода.

Подача шампанського та ігристих вин. Температура подачі сухого шампанського – 4–6 °С, солодкого – 6–9 °С.

Пляшки із шампанськими винами подають до столу в спеціальному відерці, наполовину заповненому водою, наполовину – кубиками льоду. Його ставлять на мілку столову тарілку з серветкою, потім демонструють пляшку зліва від замовника, поклавши її на серветку. Відкриваючи пляшку, спочатку знімають фольгу, потягнувши за язичок і обхопивши пальцями шийку навколо фольги, щоб при її знятті не пошкодити етикетку. Потім розкручують дріт (краще його не знімати – так зручніше тримати пробку і менший ризик, що вона вистрілить).

Після цього пляшку нахилиють, але не у бік гостя. Пробка в дроті (аграфа) притримується зверху великим пальцем руки через серветку. Пробку виймають, обертаючи пляшку і тримаючи її за нижню частину. Вийняту пробку можна понюхати, щоб знайти можливі аномалії. Відкриту пляшку можна обгорнути серветкою. Пробний ковток наливають замовнику, а потім повільно розливають шампанське іншим гостям, заповнюючи бокали на дві третини.

Тема 12. Рекомендації щодо вживання вин, алкогольних напоїв, пива, безалкогольних напоїв

1. *Подавання аперитивів.*
2. *Рекомендації щодо вживання вин.*
3. *Рекомендації щодо вживання міцних алкогольних напоїв.*
4. *Рекомендації щодо споживання пива, безалкогольних напоїв.*

Правила підбору винно-горілчаних виробів і страв. Під час гастрономічного (у міжнародному розумінні) обіду прийнято пити вино. Це найбільш натуральний і корисний напій, з яким їжа завжди смачніша. Вино при цьому виконує певні функції, наприклад, готує смакові рецептори рота до нового шматка, сприяє травленню, знижує калорійність їжі і т.ін.

Страви і вина мають бути однакові за рівнем, тільки за цієї умови вони зможуть показати себе з найкращого боку. Щоб досягти цього, треба знати, з чим можна, а з чим не можна вживати вино.

До найпоширеніших ворогів вина належать:

- тютюновий дим;
- пряні кулінарні запахи, які не дозволяють насолодитися ароматом

гарного вина;

— оцет;

— кислота цитрусових плодів;

— жирні сорти риби, які надають вину неприємного присмаку металу;

— ваніль, кава, кориця. Хоча відтінки цих запахів і присутні в ароматах різних вин (те саме можна сказати про чистий шоколад і шоколадні вироби, крім міцних вин із мускатних сортів та винограду Трамінер) – вони важкі супутники для вина;

— страви, приправлені карі, а також м'ятою.

Слід запам'ятати такі правила:

ніколи не подавайте червоне вино до рибних консервів і шоколаду;

— ніколи не подавайте напівсолодке вино до гострого соусу на оцтовій основі;

— ніколи не ставте поряд із французьким вином кетчуп.

Ідеально обране вино дозволяє відчувати смакові нюанси їжі. Справедливий і зворотний взаємозв'язок.

Існують особливі правила про те, що з чим можна комбінувати. Сучасна кухня відкидає правило, яке панувало упродовж тривалого часу, що до темного м'яса і сиру слід подавати тільки червоне вино, а до світлого м'яса і риби – біле. Багато залежить і від способу приготування та використання соусів, приправ і овочів.

Вибір вин визначається кількома принципами. Складні смаки потребують простих вин, складні вина – простих страв, тобто чим витонченіше вино, тим простіше їжа. Смакова відповідність – основний показник для вибору напою до страви. Кращим, смачнішим, приємнішим може виявитися менше витримане, дороге вино, якщо воно відповідає страві. І дороге старе вино не справить належного враження, якщо його смак, аромат, букет не підкреслюватиме переваги страви, а буде різко контрастувати з нею. Звичайне вино з певною стравною може скласти бездоганний за своїми властивостями «смаковий ансамбль». Гармонійне поєднання – головна умова правильного вибору напою до страви.

Як правило, солодкий смак їжі підсилить кислоту сухого вина, а кислі вина перетворить у несмачні. Молоде вино з різким фруктовим тоном добре підійде до солодких і пікантних страв, а ледь кислувате може здатися приємним, якщо вживати його зі стравами, які мають гострий смак.

Десерт має бути солодшим, ніж вино, яким його запивають.

Вино, подане не до речі, не до «своїї» страви або неправильної температури, втрачає свої переваги. Всі вина можна поділити на три категорії:

— ті, що збуджують апетит – аперитиви, які п'ють звичайно перед їжею:

мадера, херес, вермут;

— ті, що вживаються під час їжі, – столові вина;

— вина, які п'ють із солодкими стравами, після обіду, – десертні.

Варто запам'ятати:

- перед їжею для збудження апетиту подають аперитив;
- білі столові вина подають до закуски, легких м'ясних і рибних страв;
- натуральні сухі, напівсухі та напівсолодкі вина добре поєднуються з овочевими стравами;
- червоні столові підходять до баранини, телятини, дичини, домашньої птиці, шашлику, плову, буженини;
- херес чи мадеру добре подавати також до м'ясного або курячого бульйону;
- лікерні, десертні вина, солодкі марки шампанського рекомендуються до десерту – кондитерських виробів, фруктів, кави, морозива;
- шампанське краще подавати до легкої закуски – сиру, сухого прісного печива;
- сухе і напівсухе шампанське подають як на початку, так і упродовж обіду, вечері, а також на десерт. До шампанського, поданого до столу поза обідом чи вечерю, рекомендуються різні сири, а також сухе печиво, тістечка, солодощі, фрукти, горіхи;
- до гострих салатів, м'ясних закусок (холодної телятини, відварного язика, м'ясного асорті, шинки) підійде чарка міцного (але не десертного) червоного або білого вермуту. Незважаючи на деяку солодкість, властиву цьому напою, його своєрідний аромат та гіркуватий присмак, запах полину, хінної кірки та гвоздики добре гармонують зі смаком багатьох закусок;
- до устриць, мідій, креветок найкраще підходять легкі білі вина м'якого смаку і тонкого аромату без різкої кислоти, такі як Семільон, або напівсухе шампанське. До цих страв можна запропонувати також напівсухе вино типу Шато-Ікем;
- до перших страв рекомендується подавати міцні виноградні вина – мадеру, портвейн, херес, марсалу; до пюре і бульйонів – херес і мадеру;
- до гарячих рибних страв (риба парової, відварної та у розсолі, до страв, приготованих з тонкими, делікатесними соусами, до рибних кнелів і смаженої риби) можна запропонувати білі сухі виноградні вина. Особливо рекомендуються рислінги;
- до других м'ясних страв (біфштекса, філе, лангету, антрекоту, ескалопу, різноманітних натуральних і панірувальних котлет, шніцелю, ромштексу, смаженої яловичини, баранини, свинини, телятини, страв, приготованих із печінки, нирок, мозку) рекомендується подавати червоні виноградні вина;
- у теплу пору року подають вина, які добре втамовують спрагу і мають приємну свіжість. Цими якостями відрізняються білі столові вина;
- узимку віддають перевагу «теплим», добре зігріваючим червоним столовим і міцним виноградним винам. Це пояснюється ще й тим, що в зимовому меню

більше ситних страв із м'яса, свинини, баранини, до яких підходять як червоні столові, так і міцні виноградні вина.

Подача і декантація вин. Винний сервіс складається з перевірки пляшки вина на якість, доведення його до потрібної температури, демонстрації пляшки вина замовнику, відкриття її, подачі пробного ковтка вина відвідувачеві (якщо виникає необхідність, сомельє має право дегустувати напій), розливання вина в келихи гостей і замовника.

На першому етапі оцінки споживчих властивостей вина по зовнішньому вигляду пляшки звертають увагу на неприпустимість:

- випираючої або такої, що провалилася, пробки;
- порушення стандартного рівня вина в пляшці;
- наявності осаду в тих пляшках, де його не повинно бути;
- непрозорості вина;
- наявності слідів протікання вина у верхній частині пляшки (зазвичай на акцизній марці або кольєретці);
- присутності незникаючих повітряних пухирців на поверхні вина.

При виявленні пляшок з такими ознаками необхідно вжити заходів для повернення їх постачальнику.

Надалі подача вина залежить від його вигляду. У сервісі розрізняють подачу білих і рожевих, червоних, червоних з осадом та ігристих вин.

Подача білих і рожевих вин. Ці вина подають до столу злегка охолодженими. Оптимальна температура білих молодих свіжих вин 8–10 °С, насичених, багатих танінами, – 10–12 °С, рожевих – 8–10 °С. Для підтримання необхідної температури подачі білих і рожевих вин можна скористатися кулером – прозорим відерком, з подвійними стінками, між якими знаходиться вакуумний прошарок, що створює ефект термоса. У кулері вино можна винести в зал і зберігати відкрити пляшку протягом обслуговування.

Офіціант повинен уміти правильно подати вино гостю: він кладе пляшку на ручник на ліву руку до ліктя, а правою притримує її шийку. Показує етикетку і контретикетку вина, при цьому він знаходиться зліва від гостя.

Після схвалення офіціант у присутності відвідувача на підсобному столику відкриває пляшку. Насамперед слід зняти акцизну марку і надрізати верхню частину термоусадкового ковпачка.

Доцільніше підрізати його по середній частині наявного на шийці пляшки кільцеподібного приливу. Після цього шийку протирають і в пробку угвинчують штопор.

Найбільш популярною моделлю штопора є «ніж сомельє». Зовні він нагадує складаний ніжик і складається зі спіралі, леза для підрізання капсули і важеля, що полегшує виймання пробки. Кількість витків у штопорі не повинна

бути більше семи, інакше складно спиратися важелем на шийку пляшки. Мистецтво відкривання полягає в умінні повністю пройти пробку, але не до кінця, інакше в напій потраплять крихти.

При відкоркуванні пляшки іноді виникають проблеми, які вирішуються в такий спосіб:

_ якщо пробка «приклеїлася» до шийки, то пляшку треба нагріти під струменем теплої води;

_ якщо пробка зламалася, то штопор слід угвинтити під кутом до частини пробки, що залишилася;

_ якщо пробка упала в пляшку, то з міцної нитки роблять петлю і, підхопивши нею пробку, виймають з пляшки.

У будь-якому випадку слід поводитися впевнено, щоб у відвідувача не виникло сумнівів щодо правильності дій офіціанта.

Після того як пробку вийняли, шийку пляшки протирають серветкою, щоб частки пробки не потрапили у вино. Пробку кладуть на невелику тарілочку і подають гостю разом з вином.

По її зовнішньому вигляду можна судити про якість вина. Наприклад, якщо сліди червоного вина досягають верхнього краю пробки, то це свідчить про те, що вона розсохлася і протікає. Сліди цвілі на ній також свідчать про недоброякісність вина. Відкрите вино пропонують одному відвідувачу, наливши йому пробний ковток. Пробуючи, він оцінює відповідність вина марці і його доброякісність. Якщо вино сподобалось, його розливають іншим гостям, що сидять за столом, причому в першу чергу дамам, а тому, хто замовив, – останньому.

Техніка роботи офіціанта при розливанні вина: нижня частина пляшки обгортається серветкою, при цьому етикетка має залишатися в полі зору. Щоб налити вино, офіціант підходить до гостя з правого боку і правою рукою наповнює бокал на третину, після цього піднімає шийку пляшки і обертає її навколо осі вправо, щоб краплі не упали на скатертину.

Наповнивши бокал, слід промокнути шийку пляшки, торкнувшись нею ручника, який має бути на лівій руці. Не слід торкатися пляшкою бокала, шийку тримають на віддалі кілька сантиметрів від його краю. Наливають вино рівною цівкою.

Подача червоного вина. Температура подачі червоних вин: молодих легких – 12–15 °С, насичених – 15–17 °С, важких, старих, насичених – 18 °С. Ця температура трохи вища, ніж та, при якій вина зберігали в винному підвалі.

Тому червоні вина перед подачею піддаються шамбруванню(підігріванню) до потрібної температури. Їх або витримують

певний час у теплому приміщенні, або підігрівають гарячими ручниками. Дорогі, витримані червоні вина, вина з осадом переносяться і подаються в спеціальних кошиках у напівгоризонтальному положенні й у такому ж вигляді демонструються і відкриваються. Нерідко вони піддаються процедурі декантації.

Подача червоних вин відрізняється від подачі білих ще й тим, що при наливанні пляшка серветкою не обгортається, а на шийку насаджується спеціальна «краватка» з паперової серветки, що затримує стікаючі краплі. Бокали наповнюють червоним вином на одну чверть, а в круглі наливають вина ще менше – на денці.

Декантація – це переливання вина з пляшки в графин для відокремлення його від осаду.

Друга мета декантації – додаткова аерація вина.

Як правило, декантації піддають старі, витримані червоні вина, але іноді й молоді червоні без осаду, досить престижні за своєю якістю.

Для переливання вина використовують спеціальні графини – декантери. Декантери з особливо широкою, об'ємною нижньою частиною і шийкою у формі лійки призначені в першу чергу для молодих вин та вин, що не розкрилися, тому що в цьому випадку має значення площа зіткнення вина, яке переливається, з повітрям: чим вона більша, тим краще вино насичується киснем, тим виразніше виявляються його аромат і смак.

Якщо ж шийка недостатньо «розширена», то цівка вина не матиме форми віяла, а тому інтенсивність аерації буде нижчою.

Інший тип декантерів призначений для старих витриманих вин, тобто які не мають потреби в додатковому «розкритті», але можуть містити осад.

Нижня частина таких декантерів, як правило, куляста, шийка досить вузька, зіткнення вина з повітрям не надто значне. За кілька годин або навіть днів (якщо йдеться про дуже старе вино) перед

декантацією пляшку з вином слід перевести з горизонтального положення у вертикальне, щоб осад осів на дно. Зсередини декантер промивають гарячою водою, протирають тільки зовні, можна також сполоснути його вином

ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ БЕНКЕТІВ ТА ПРИЙОМІВ

Тема 13. Класифікація бенкетів і прийомів. Організація бенкету з повним обслуговуванням офіціантами

- 1. Класифікація бенкетів і прийомів.*
- 2. Порядок прийому замовлення на обслуговування свят.*
- 3. Характеристика бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами.*

4. Меню бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами.

Одним із видів обслуговування, який сприяє збільшенню доходів ресторанного підприємства, є проведення бенкетів.

Розрізняють декілька видів бенкетів: бенкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами, бенкет за столом з частковим обслуговуванням офіціантами, бенкет-фуршет, бенкет-коктейль, бенкет-чай, комбінований бенкет тощо.

Для проведення бенкетів, перш за все, необхідна наявність приміщення. Якщо організується бенкет у готелі, то для його проведення використовується або ресторан, або конференц-зала, але така багатофункціональність має бути врахована ще на стадії планування. Самостійні ресторани підприємства для проведення бенкетів використовують основні приміщення, які призначені для обслуговування гостей. Суттєве значення при проведенні бенкету має розташування меблів. Визначаючи тип розташування столів, необхідно враховувати можливості залу, наявність відповідних меблів і аксесуарів, кількість гостей, характер заходу, зручність для офіціантів і побажання гостей.

Підготовка до бенкету – трудомістка і відповідальна робота, для виконання якої на підприємствах вводиться посада менеджера з обслуговування бенкетів або створюються бенкетні служби.

Організація банкетів і прийомів в ресторані вимагає від офіціантів оволодіння спеціальними знаннями і певними навиками, що забезпечують їх чітку ритмічну роботу і високу культуру обслуговування.

Банкет носить характер урочистого товариського обіду. Організація будь-якого банкету включає 3 стадії: прийом замовлення; підготовка до проведення банкету; обслуговування.

Офіціант повинен знати правила розміщення гостей на банкетах. Першим вважається місце праворуч від господині прийому, другим – праворуч від господаря; за відсутності господині першим вважається місце праворуч від господаря, другим – зліва від нього. Гостю високого рангу пропонується місце напроти господаря. Почесним місцем за столом вважається його середина, а не торцева частина.

Обслуговування банкету здійснюється одночасно від середини столу управо і вліво як з одного боку, так і з іншою, господар прийому обслуговується останнім. Першими за стіл сідають жінки, а чоловіки допомагають їм сісти. Жінки не повинні сидіти в кінці столів. Жінок обслуговують в першу чергу.

Офіціанти при обслуговуванні розподіляються за секторами обслуговування. При визначенні кількості офіціантів, необхідних для обслуговування такого виду банкетів, виходять з розрахунку один офіціант на 6-8 гостей. Кожен офіціант виконує строго свою роботу. Під час виголошування офіційних промов, поздоровлень і тостів вони повинні віддалитися від столу, але не упустити момент, коли потрібно наповнити келихи, замінити прилади. У процесі обслуговування жодне прохання не повинне залишитися без уваги.

Форми і варіанти розташування столів на банкетах залежать від кількості запрошених гостей, площі і форми обслуговування.

До прикладу, інструктивна карта щодо порядку виконання роботи:

1. Оформлення на прийом замовлення на банкет з 20 осіб:

- складання меню-замовлення;
- оформлення бланка замовлення-рахунку;
- оформлення оплати банкету;
- запис у книзі обліку замовлень.

2. Підготовка столів для сервіровки:

- встановити банкетні столи у вигляді букви П (з урахуванням 60-80 см площі столу на одного гостя);
- встановити підсобні столи для офіціантів уздовж стін;
- отримати банкетні серветки і скатертини;
- отримати посуд для банкету і виставити на підсобні столи;
- накрити столи банкетними скатерттинами так, щоб на осі столу проходила чітко вигладжена середина, з країв скатерттина спускається на 20 см, з торців – на 30 см.

Сервіровка столу: – розставити столові тарілки на відстані 60 см одна від одної, починаючи від центру столу, спочатку по одній його стороні, потім по іншій (повинні стояти один проти одного);

- винести пиріжкові тарілки і розставити зліва від столових на відстані 10 см, розкласти на них хліб;
- винести закусочні тарілки і поставити на столові;
- на підносах винести підготовлені прилади;
- розкласти ножі справа, вилки зліва;
- ручки всіх приладів повинні лежати паралельно кромці столу;
- винести фужери і келихи та розставити їх в необхідному порядку за призначенням (можна застосувати різні варіанти сервіровки столу залежно від замовлених блюд);
- винести оформлені серветки і розкласти на закусочні тарілки;
- розставити попарно спеції через один прилад (сіль ставиться зліва від перцю);
- квіти поставити в невисокі вази або укласти на скатертину в центрі столу;
- встановити проти кожної тарілки крісло;
- на підсобні столи винести фрукти у вазах на високих ніжках;
- винести підготовлені напої і встановити на підсобні столи (алкогольні напої відкриваються у присутності замовника);
- винести на підсобні столи попільнички, сигарети;
- підготувати підноси для обслуговування в залі, застелити серветкою;
- винести на підсобні столи холодні закуски і розставити їх в порядку черговості подачі;
- у кожне підготовлене блюдо помістити прилад для розкладки (ложка, вилка, щипці). Обслуговування розпочати одночасно від центру столу вліво і управо:

- подати «в обнесення» холодні рибні закуски;
 - отримавши блюда на роздачі, офіціанти підходять до столу і стають позаду гостей, яких повинні обслуговувати, тримаючи блюда на лівій руці на рівні ліктя;
 - за знаком старшого офіціанта приступити до подачі блюд, дотримуючи черговість (з лівого боку);
 - наступна група офіціантів наливає вино і горілку в келихи з правого боку.
- Після обслуговування офіціанти відходять від столу до підсобних столів і готуються до подачі наступних блюд і збору використаного посуду. Офіціанти, що наливають напої, знаходяться у 2-3 кроках від банкетного столу. Посуд міняється за сигналом метрдотеля після того, як гості покладуть прилади на тарілки:
- посуд з-під рибних блюд забирається з лівого боку лівою рукою;
 - другий офіціант розставляє закусочну тарілку із закусочними приладами з правого боку;
 - офіціанти наливають напої в келихи;
 - інша група офіціантів виносить наступні закуски і розкладає гостям.

Десерт подається в кінці гостювання, перед цим слід:

- прибрати зайвий посуд, хліб, спеції;
- сервірувати стіл чистими десертними тарілками і десертними приладами, келихами для десертних вин;
- солодкі блюда подати в холодному вигляді;
- попереднє перекладання блюд провести на підсобному столику;
- винести блюда з правого боку і поставити правою рукою кожному гостю;
- одночасно винести спиртні напої (десертні вина);
- наповнити келихи на 1/3 об'єму з правого боку правою рукою;
- по черзі виносити десертні блюда згідно з меню, прибираючи перед цим використаний посуд;
- закінчити банкет подачею кави. Після закінчення банкету проводити гостей, тоді прибрати посуд, столи і зал.

Тема 14. Організація бенкету з частковим обслуговуванням офіціантами, бенкету за типом шведського столу

1. Характеристика бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами..

2. Меню бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами..

3. Характеристика бенкету за типом шведського столу.

Бенкет з частковим обслуговуванням Бенкет з частковим обслуговуванням зазвичай проводять з приводу сімейних торжеств, ювілеїв, товариських зустрічей, весіль.

Гості розміщуються за столом довільно, при цьому для почесних гостей і замовника бенкету місця передбачають у центрі столу. Обслуговування при даному вигляді бенкету проводиться частково офіціантами, частково самими учасниками банкету.

При визначенні кількості офіціантів, необхідних для обслуговування такого виду банкетів, виходять з розрахунку один офіціант на 10-14 гостей. Заздалегідь складається меню-замовлення Попередня сервіровка проводиться згідно меню.

Характерна особливість такого обіду – різноманітний асортимент холодних закусок, солінь, маринадів. Пропонуються 1-2 гарячих закуски, гарячі блюда і десерт. Такий банкет може закінчуватися подачею кави.

Даний вид банкетів відрізняється тим, що на сервіровані столи виставляються закуски. Банкетний стіл розділяється на сектори, за кожним сектором закріплюються офіціанти.

Блюда з одними і тими ж закусками, вази з салатами розставляють через передбачені інтервали за секторами з урахуванням того, що ними користуватимуться 4-6 особи. Це дозволить клієнтові покласти на тарілку будь-яку закуску на власний вибір без допомоги офіціанта. Підготовка до обслуговування і сервірування столів проводиться так само, як і для банкетів з повним обслуговуванням, але сервіровка може бути простіша. Холодні закуски рекомендується ставити на стіл не раніше, аніж за півгодини до початку бенкету, щоб вони мали свіжий, привабливий вигляд. Рибні, овочеві, м'ясні закуски чергують і розставляють на столі в один і два ряди.

Кожне блюдо повинне мати прилад для розкладки. Закуси, блюда в посуді на високих ніжках ставлять у центрі стола, а низькі блюда – ближче до краю столу. Вази з фруктами і квітами встановлюють по осі столу, а в просторі між ними – напої. Напої виносять після закусок. За узгодженням із замовником, пляшки можуть бути заздалегідь відкорковані, окрім пляшок, закритих крон-пробками (мінеральна вода, пиво і т. д.), їх офіціант відкриває у присутності гостей. Як і закуски, напої розосереджують по всьому столу.

Якщо площа столу обмежена, частину пляшок можна помістити на підсобні столики і подавати їх у міру потреби. На підсобні столи також виставляють запас посуду і приладів.

Після розміщення гостей за столом починається обслуговування бенкету офіціантами (наливають напої).

Офіціанти проводять обслуговування банкету, як і при іншому виді бенкету.

Страви подають французьким способом – після кожного блюда міняється посуд.

Такі бенкети тривають від 1,5 год до 2 год.

Новорічні і весільні бенкети тривають значно довше.

Для даного виду бенкетів рекомендується наступна кількість найменувань холодних закусок, блюд і напоїв: – холодні закуски – 8-10; – гарячі закуски – 1-2; – другі гарячі страви – 1-2; – солодкі страви – 1-3; – фрукти – 200-300 г на кожного гостя; – вода мінеральна, фруктована – 300-500 мл на кожного гостя; – соки – 100-200 мл на кожного гостя; – алкогольні напої – 200-300 мл на кожного гостя.

У ході проведення бенкету з частковим обслуговуванням офіціанти надають допомогу в розливі напоїв (особливо жінкам і літнім людям), у розкладанні закусок, підтримують порядок на столі, прибирають використаний посуд і прилади, подають гарячі блюда, готують стіл для десерту і подають його, подають гарячі напої, проводжають гостей.

Порядок обслуговування бенкету з частковим обслуговуванням – оформити прийом-замовлення;

- скласти меню для бенкету;
- підготувати бенкетні столи і розкласти буквою Т;
- накрити столи скатертинами;
- оформити бенкетні серветки;
- розставити підсобні столики і виставити на них необхідний для сервіровки посуд; – розділити столи на сектори і закріпити за кожним сектором офіціанта; – провести попередню сервіровку столів (піріжкова, закусточна тарілки, закусточний і столовий прилади, три види чарок), зробити попередню сервіровку для урочистої вечері; – застосувати російський спосіб винесення холодних закусок на бенкетний стіл; – винести в зал і розставити по секторах на бенкетному столі алкогольні і безалкогольні напої; – підготувати додаткові прилади і посуд на підсобному столі; – розкласти хліб на піріжкові тарілки; – винести і встановити на підсобному столі додаткові напої; – запросити гостей в зал, розсадити по місцях, почати обслуговування бенкету з двох сторін столу за секторами; – наповнити келихи напоями; – розкласти холодні закуски французьким способом; – прибрати використаний посуд і прилади, подати чисті, прибрати порожні пляшки і блюда; – виставляти нові блюда; – прибрати під час перерви використаний посуд, підготувати стіл для десерту; – сервірувати стіл десертними тарілками і приладами; – винести десертні напої і одночасно десерт «в обнесення»; – розлити напої по келихах; – винести гарячі напої; – подати гарячі напої індивідуально кожному гостю з правого боку; – проводити гостей;

прибрати столи.

. Обслуговування за типом «шведський стіл»

У багатьох ресторанах, особливо при готелях, широко застосовується форма обслуговування, яка отримала назву «шведський стіл».

У ресторанах і кафе, в яких постійно снідає, обідає і вечеряє велика кількість відвідувачів, а також при організації харчування цільових груп ця форма обслуговування має ряд переваг: вона збільшує пропускну спроможність торговельного залу, прискорює обслуговування та потребує меншої кількості кваліфікованого персоналу.

Асортимент продукції, який пропонується відвідувачеві достатньо різноманітний.

Сніданок – масло вершкове, ковбаса, шинка, сир, салати, овочі, млинчики, сирники, каші, м'ясні, овочеві, молочні, яєчні страви, кисломолочна продукція, соки; борошняні кондитерські вироби.

Обід – різноманітні салати із свіжих овочів, вінегрет, оселедець, риба під маринадом, масло вершкове, сир, сметана; з перших страв – бульйон з грінками і піріжками, супи-пюре, борщі; з других страв – риба смажена, м'ясо відварне, голубці, котлети овочеві; гарніри – картопля смажена, каші розсипчасті, капуста тушкована; на десерт – компот, кисіль, желе та гарячі напої (кава, чай).

Вечеря – масло вершкове, сир, ростбів, буженина, кисломолочна продукція, гарячі страви з риби та натурального м'яса, овочі тушковані, запіканки, страва із сиру, випічка в асортименті, чай, фрукти, соки.

Важливо, щоб асортимент страв і напоїв був різноманітним. Споживач повинен мати можливість спробувати декілька видів страв – це одна з переваг «шведського столу». Асортимент продукції необхідно змінювати по днях тижня.

Організація обслуговування за типом «шведський стіл»

Основні вимоги до торгівельних залів: вони мають бути світлими, добре оснащені вентиляційними устаткуваннями, достатньо просторими, щоб створити для відвідувачів необхідні зручності. Для підвищення продуктивності праці обслуговуючого персоналу використовуються сервіровочні візки. Тому важливо, щоб торгівельний зал, виробничі приміщення, сервізна і мийна були розміщені на одному рівні.

Залежно від площі обіднього залу, його конфігурації, наявності та розташування дверей, вікон, колон і т.д., а також від кількості відвідувачів, які можуть прийти одночасно, тут встановлюють один або кілька роздавальних столів завдовжки 4-5 метрів для розміщення закусок і страв, що включені в меню.

Роздавальні столи розміщуються на відстані 1-1,5 метри від стін, причому враховується необхідність виключення зустрічних потоків відвідувачів. Біля кожного роздавального столу ставлять один-два столики для чистих тарілок і столових приборів. На решті площі розміщують обідні столи і стільці. Їх накривають білими або кольоровими скатертинами. Якщо поверхня столів має гігієнічне покриття, накривати їх не обов'язково.

До початку обслуговування на роздавальні столи розставляють страви і закуски. Тут вони можуть знаходитися тривалий час. Тому бажано в лінію з кожним столом для розміщення холодних закусок і страв ставити відкриті охолоджувальні прилавки, які зручно транспортувати, а для гарячих – прилавки з підігрівом електромарміт, чафіндиші.

Сервірування обідніх столів при підготовці до обслуговування просте: на ньому розміщують набори для спецій і паперові серветки. На столи, поставлені біля роздавального столу, в інтервалах між розставленими стравами розставляють у зручному для відвідувачів порядку тарілки, виделки, ножі, а за необхідності – і чайні ложки. Тут же мають бути зручні чисті підноси. Для кожного відвідувача передбачено дві-три тарілки, два комплекти столових приборів і одна чайна ложка. Бульйонні чашки або глибокі тарілки для супу і ложки до них розміщують поряд з роздачею супів. На роздавальний стіл ставлять паперові серветки. Посуд і столові прибори мають бути чистими сухими, без дефектів. У меню можуть бути включені прохолодні покупні або власного виробництва напої. Для їх відпуску організовується окремих буфет.

Меню складають, враховуючи наявність продуктів, пори року і попиту відвідувачів. Для великих організованих груп меню складається з урахуванням коштів, запланованих на харчування, окремо на кожний прийом їжі. Меню погоджується з відповідальною особою – представником організації або організатором зустрічі. Обіднє меню має включати не менше 4-6 холодних закусок, 2-3 види супів; 3-4 других гарячих страви, 1-2 солодких страв, 2-3 напої.

Закуски і страви, а також гарніри і соуси до них в меню даного дня мають бути різноманітними як за складом продуктів, так і способом їх приготування.

При визначенні вартості страв слід калькулювати лише основний продукт і компоненти, необхідні для його приготування. Гарніри калькулюються і відпускаються окремо як самостійні овочеві, круп'яні, борошняні страви. Кулінарні вироби викладають у посуд з низькими бортами (блюда, листи, сковорідки) рядами, «на ребро», гіркою так, щоб вони мали привабливий вигляд і відвідувачу зручно було покласти порцію на свою тарілку. Салати, каші, соусні страви, а також соуси викладаються у глибший посуд. Страви, що виставляються на роздачі, бажано прикрасити зеленню, овочами. Використовувати краще посуд із нержавіючої сталі.

При розміщенні страв на роздавальному столі холодні закуски викладають на тій ділянці столу, до якої відвідувачам зручно підійти. Тут же має бути зосереджений основний запас тарілок і столових приборів. Далі виставляють гарячі страви і десерт. Біля них також повинні бути тарілки і столові прибори. Якщо відпуск супів здійснюється в цій же лінії, то і біля них необхідно мати достатню кількість відповідного посуду. Соуси ставлять біля страв, які вони супроводжують. Хліб, нарізаний невеликими шматочками і викладений у хлібниці, розставлений між стравами в кількох місцях столу.

Молоко і молочнокислі продукти, розфасовані по 200-250 г, виставляють у промисловому упакуванні, а з посуду великої ємності розливають у склянки або чашки. Для чаю і кави на столі ставлять електричні чайники чи самовари і відповідний посуд. Всі страви повинні мати трафарети з найменуваннями. На

кожному секторі має бути зазначено: «Холодні закуски», «Гарячі страви», «Супи», «Солодкі страви». Для вибору страв відвідувачі підходять до столу з одного боку, зверненого в зал, тому всі страви розставляють в один ряд. З іншого боку столу знаходиться робоче місце кухаря-роздавальника. Кожна страва, виставлена на стіл, має бути забезпечена столовими приборами для порціонування (ложки, виделки, ножі, щипці). Їх кладуть біля страв або на них – виделку ріжками, а ложку – заглибленням донизу. Ручки столових приборів повинні виступати за край блюда. Якщо він низький, прибори можна покласти на край, ручками на стіл. Для страв, викладених у посуд з високими бортами, столові прибори краще покласти на тарілку поруч з блюдом. Для кухарів-роздавальників набори для порціонування страв повинні бути окремими. Їх кладуть ручками в протилежну від блюда сторону.

Відвідувачі, перш ніж увійти до обіднього залу, оплачують вартість разового харчування. Для скорочення часу обслуговування для постійних відвідувачів можна ввести абонементи. Для організованих груп вартість харчування може бути оплачена попередньо за безготівковим розрахунком, а кожному відвідувачу видається талон-пропуск. Біля каси має бути вивішене меню-асортимент закусок, страв та напоїв. При вході в зал відвідувач віддає чек або талон контролеру чи адміністратору і йде до роздавального столу. Тут, взявши тарілку і столові прибори, він проходить уздовж роздачі і кладе порцію будь-якої страви на тарілку. Зручнішими для цього є столові мілкі тарілки, щоб відвідувач міг, наприклад, покласти закуски двох-трьох видів.

Від роздавального столу відвідувач йде до будь-якого обіднього столика. Якщо страва сподобалась, він може підійти до роздавального столу повторно за другою порцією. Для отримання іншої страви відвідувач може взяти чисті тарілки і столові прибори, залишивши використаний посуд на обідньому столику, або віднести його на спеціально призначений для цього стіл.

Супи відвідувачам можуть подавати офіціанти. У цьому випадку їх ставлять у бульйонних чашках на підноси і пропонують, проходячи між столиками. Якщо в меню передбачені холодні або гарячі напої, відвідувач має можливість отримати їх упродовж перебування в залі.

Для своєчасного прибирання використаного посуду і підтримання чистоти в залі призначаються збирачі посуду. Ними можуть бути офіціанти, учні офіціантів або інші працівники, зараховані в штат підприємства. Для полегшення роботи їм видають візки. В їхні обов'язки входить своєчасне поповнення столів запасом чистих тарілок, чашок, столових приборів та паперових серветок.

В багатьох ресторанах при туристичних і курортних готелях практикують проведення під час вечері за типом «шведський стіл» *fooding*-шоу, тобто приготування страв безпосередньо у присутності відпочиваючих. Такі шоу можна проводити як у стаціонарному ресторані, так і при обслуговуванні вечері біля басейну чи на галявині. Для цього, як правило, організують такі станції з приготування і відпуску страв:

– *Карвінг станція*. Запечена страва знаходиться на обробній дошці під тепловими лампами, кухар відрізає порції і пропонує відвідувачам.

- *Станція барбекю.* Готуються різні страви гриль на відкритому вогні (курчата, риба, овочі, шаурма та ін.).
- *Паста станція.* Готуються макаронні вироби з різними соусами.
- *Станція фламбе.* М'ясо, млинці або десерт із ягід та фруктів на коньяку (може також бути ром або спирт), готується зі спалахами полум'я.
- *Млинцева станція.* Готуються і відпускаються млинці з різними начинками.
- *Станція з приготування страв у казані.* Готується плов, каша, юшка та інші страви в казані на відкритому вогні.
- *Станція страв фрі.* Готуються риба фрі, яблука в клярі та ін.

Тема 15. Організація бенкету-фуршету та його різновидів, бенкету-коктейлю

1. *Характеристика бенкету-фуршету.*
2. *Характеристика бенкет-фуршет-десерту.*
3. *Характеристика бенкет-коктейль-фуршету.*
4. *Характеристика бенкет-коктейлю.*

Банкет-фуршет організовується як при проведенні офіційних прийомів, так і різних ювілеїв, сімейних свят та інших святкових заходів.

На такому бенкеті гості самі вибирають страви та напої, розставлені на столі, приймають їжу стоячи за фуршетним столом або біля нього. Тривалість бенкету, як правило, не перевищує двох годин, при цьому кожен гість може піти, коли забажає.

Для організації бенкет-фуршету використовуються спеціальні фуршетні (вищі та ширші, ніж звичайні) або ресторанный столи. При розрахунку довжини фуршетного столу виходять з норми 5 погонних метрів столу на 50 - 60 осіб. Для їх обслуговування потрібні один-два офіціанти.

За способом сервірування фуршетний стіл може бути однобічним (підхід гостей до нього з одного боку й кутків) і двобічним (підхід до нього зручний з усіх боків).

Розміщення фуршетного столу (столів) у залі визначається його розмірами, формою, кількістю гостей. Рекомендується встановлювати його в найбільш зручному місці зали з тим, щоб забезпечити вільний підхід до нього гостей, а також зручність роботи обслуговуючого персоналу. Фуршетний стіл повинен бути добре освітлений.

Фуршетний стіл накривається скатертиною (бенкетною чи кількома звичайними) так, щоб її краї знаходилися від підлоги на відстані близько 5 см. Крім того, у залі встановлюються невеликі столи з тютюновими виробами і столи для збирання використаного посуду та приборів.

Сервірування столу здійснюється у такій послідовності: спочатку

ставиться скляний посуд, потім тарілки, прибори, серветки. Предмети сервірування підбираються з розрахунку на одну особу у такій кількості (шт.):

тарілка закусочна - 1,5 - 2; ножі закусочні - 0,75 - 1;
тарілка пиріжкова - 0,5 - 0,75; ножі десертні - 0,5 - 0,75;
чарки - 1,5 - 2; виделки закусочні - 1 - 1,25;
фужери - 0,75-1; виделки десертні - 0,5 - 0,75.

Скляний посуд можна розмістити декількома способами: у два ряди;
- групами; - ялинкою; - змією.

Закусочні тарілки ставляться з одного або з двох боків столу купками по 8 - 10 шт. на відстані 1,5 - 2 м одна від одної і 2 - 3 см від краю столу. За ними розміщуються пиріжкові тарілки купками по 4 - 6 шт. Ножі кладуть праворуч від закусочних тарілок, виделки - ліворуч або праворуч від ножів. Виделок повинно бути стільки, скільки тарілок у купці, ножів - удвічі менше. Ножі десертні розташовують за десертними тарілками або праворуч від них, виделки десертні - ліворуч від десертних тарілок або в одну лінію поряд з ножами.

Полотняні серветки кладуться по 3 - 5 шт. на купки пиріжкових тарілок або на скатертину за ними. Паперові серветки ставляться у невисокі вазочки або кладуться купками (віялом) по 6 - 10 шт. поряд з тарілками.

По осі столу ставляться квіти й фрукти у вазах. Напої у пляшках, глечиках розміщуються поруч із відповідним скляним посудом. Закуси у вазах і салатниках ставляться ближче до центру столу, у низькому посуді - ближче до краю. Страви, які виготовлені з різних продуктів, ставляться по черзі.

У лінію з верхнім краєм закусочних тарілок ставляться прибори для спецій із сіллю та перцем. Хліб нарізується невеликими шматочками й подається у сухарницях або на пиріжкових тарілках.

У меню банкет-фуршету включається широкий асортимент бутербродів з м'ясною та рибною гастрономією, м'ясопродуктами (язиком, яловичиною відварною, паштетом); профітролі, корзинки, валовани з різноманітними закусками (салатами, паштетом, ікрою, сиром); овочі свіжі натуральні; солодкі страви (збиті вершки, фрукти, цитрусові); борошняні кондитерські вироби, пиріжки.

Характерною особливістю банкет-фуршету є порціонування страв і закусок. Усі вони повинні бути приготовані дрібними порціями, що полегшує їх споживання (наприклад, тільки виделкою). Замість приборів можна запропонувати гостям пластмасові шпажки, які ставляться на столі у відповідному посуді.

Холодні страви та закуски, десерти (крім морозива) починають розставляти на столи приблизно за 25-30 хв до початку бенкету.

Гарячі закуски на бенкеті подаються шляхом обнесення після того, як

гостям запропоновано основну частину холодних страв і закусок. Із гарячих закусок можна подавати невеликі сосиски, котлетки, гарячі закуски в кокотницях, гарячі бутерброди. Офіціанти подають їх з невеликих підносів. Замість приборів зручно користуватися пластмасовими шпажками.

Кава чорна також подається шляхом обнесення на невеликих підносах.

Тютюнові вироби офіціанти розносять по залу на підносах або розміщують на невеликих столиках.

Банкет-коктейль проводиться для учасників конференцій, конгресів. Тривалість прийому не перевищує 2 год; найчастіше він проходить у вечірній час. Прийом носить невимушений характер без твердо встановлених правил. Гості можуть приходити і виходити в будь-який зручний для них час (у межах встановлених годин прийому). Особливістю цього виду бенкету є пропонування широкого асортименту напоїв і закусок. Страви подаються невеликими порціями, замість виделок використовуються шпажки. Обслуговування - офіціантами шляхом обнесення.

Асортимент меню для бенкету обов'язково містить коктейлі, канапе з різноманітними продуктами, гострі делікатесні вироби, печиво солоне з сиром, невеликі котлетки, сосиски, рибу в тісті. На десерт подаються невеликі тістечка, фрукти.

Напої та закуски офіціанти розносять на підносах. Бенкетні столи не розставляються, тарілки і прибори не подаються. Проте за бажанням організатора свята столи можуть бути поставлені.

Біля стін і колон у залі встановлюються невеликі столики, на які викладаються сірники, цигарки, ставляться вазочки з паперовими серветками. Для організації бенкет-коктейлю необхідне додаткове підсобне приміщення, яке приєднується до основної зали. У ньому проводять порціювання страв, розливання напоїв, підготовку підносів тощо.

Кількість офіціантів визначається з розрахунку один офіціант на 12-15 гостей.

Часто на банкетах фуршеттах у залі організують бар, гостей обслуговує біля барної стійки бармен.

Для організації бара використовують спеціальні барні стійки або звичайні столи, покриті товстою тканиною і скатерттинами, спущеними з лицьової сторони до підлоги. Довжина столу в межах 2-4 м. На столи відповідно до асортименту напоїв розставляють групами чарки, келихи, склянки. Кількість цього посуду повинна бути не менш 50% від числа учасників бенкету.

У центрі столу розміщують напої в пляшках, за ними (з боку місця бармена) на підносі ставлять глечики із соками, термоси з харчовим льодом, поруч кладуть щипці для льоду, ручник. Праворуч, у бік торця столу, ставлять

рядами чарки для коньяку, склянки для соків, чарки для вина, фужери для води, а ліворуч ставлять келихи для шампанського. Праворуч від бармена повинний стояти підсобний столик, на якому розташовують пляшки і пристосування для їх відкорковування. Напої до початку прийому повинні бути доведені до температури подачі.

За півгодини до початку бенкету бар повинний бути цілком підготовлений до обслуговування гостей, а за 10-20 хвилин до приходу гостей бармен заповнює усі виставлені келихи напоями до чверті. У ході бенкету, якщо гості знаходяться в глибині зали, напої їм підносять офіціанти.



ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ПРИ ГОТЕЛЬНО- ТУРИСТИЧНИХ КОМПЛЕКСАХ

Тема 16. Організація бенкету-чаю, тематичних бенкетів, дитячих бенкетів

- 1. Характеристика бенкет-чаю.*
- 2. Особливості обслуговування тематичних бенкетів.*
- 3. Особливості обслуговування дитячих бенкетів.*

Банкет-чай зазвичай організовується для жінок, але не виключається можливість запрошення і чоловіків. Кількість гостей на таких банкетах, як правило, невелика. Час для його проведення найчастіше призначається від 16-ї до 18-ї год, тривалість – не більше двох годин.

Меблі, рекомендовані для банкету-чаю: невеликі круглі або овальні столи (за їх відсутності можна використовувати столи квадратної або прямокутної форми), стільці, крісла, напівкрісла, дивани. Скатертини і серветки мають бути кольорові, ніжних відтінків .

Іноді столи з полірованими, мармуровими, скляними поверхнями скатертинами не застеляють. Якщо кількість гостей більша восьми, можна накрити кілька окремих столиків (по 4-10 осіб за кожним).

До чайного столу подають: калачі, пироги, сухарі, торти, тістечка, бісквіти, кекси, печиво, цукерки, солодкі горішки, мигдаль, яблука в слоїці, різноманітні фрукти і ягоди, суфле, креми та ін. Зі спиртних напоїв – десертні, напівсолодкі і напівсухі вина, лікери, коньяки. На банкеті, влаштованому на честь якого-небудь ювілею, можна подавати шампанське. Холодні закуски на чайний стіл подавати не рекомендується. Окремим гостям на їхнє прохання замість чаю може бути подана кава.

Чайний стіл можна сервірувати різними способами. Напроти місця кожного гостя розмішують десертну тарілку, за нею мадерну чарку ємністю 75 г і чарку для лікеру та коньяку, якщо вони включені в меню. Десертні набори – ніж і виделку або ложку (залежно від десертної страви) розмішують поруч із десертною тарілкою або на неї, а набори для фруктів – за тарілкою. Полотняні серветки розкладають на десертну тарілку або зліва від неї. Такий вид сервіровки обумовлений тим, що деякі десертні страви – суфле, яблука, запечені в слойці, креми, полуниця не ставляться на стіл, а подаються офіціантами, або тим, що десертна страв в меню взагалі не включена. Десертну тарілку з розміщеними на ній десертними приборами можна поставити зліва від гостя за 15-20 см від краю столу. Полотняні серветки кладуть також зліва від гостя перед десертною тарілкою або на неї. Інші предмети сервіровки ті ж самі, що й у

першому варіанті. Вільне місце на столі навпроти кожного гостя призначається для десертних страв у креманках. Тарілки для фруктів і прибори до них можуть бути викладені на стіл стопками по 4-6 штук.

Попільниці, сигарети, цигарки, сірники на чайний стіл не кладуть. Їх подають офіціанти. На стіл ставлять передбачені в меню солодощі, фрукти та ін., десертні або напівсолодкі вина. Вершки, молоко, лимон подають перед подачею гарячих напоїв. Якщо в меню банкету є варення, на столі мають бути гірки розеток по 4-6штук.

Фужерами для води, як правило, чайний стіл не сервірують, воду або подають офіціанти наприкінці банкету або ставлять у пляшках на окремому столі разом з фужерами так, щоб гості їх бачили.

На банкеті-чай на честь знаменної дати або ювілею може подаватися шампанське. Найкращою прикрасою чайного столу є самовар. Його ставлять на основний стіл зліва від господині або на невеликий, підставлений до основного стола, зліва від її стільця. Порцеляновий чайник із заваркою і чашки ставлять біля самовара.

Офіціанти запрошують гостей до накритого столу і допомагають їм присісти, приділяючи більше уваги жінкам, старшим за віком. Переконавшись у тому, що всі гості зручно розмістилися, офіціанти пропонують їм солодкі страви і вина. Потім готують до подачі гарячі напої.

Після цього прибирається використаний посуд. Замість використаних тарілок перед кожним гостем ставлять чисті із столовими приборами. Закінчивши прибирання, подають чай, каву, попередньо поставивши на стіл вершки, молоко і лимон. Чашки з гарячими напоями на блюдцях ставлять на стіл справа від десертних тарілок. Після того як гарячі напої подані, офіціанти пропонують мускат, кагор, лікери, коньяки.

Чашку кави можна запропонувати з підноса, попередньо наповнивши її з кавника. Після наповнення чашок кавою кавник можна поставити на стіл. Каву можна долити в ту саму чашку, не знімаючи її зі столу. Чай на столі доливати не рекомендується. При бажанні гостя випити ще чашку чаю, можна налити напій

на підсобному столі в ту саму чашку, якщо в ній немає лимону чи гуці, і подати гостю.

Чай із самовара наливає господиня і пропонує гостям. Офіціант у цьому випадку допомагає їй, подаючи чай гостям, які сидять далі від неї, а також підносить чисті чашки і чайник із заваркою. На прохання господині офіціант може наливати чай із самовара і пропонувати його гостям.

Меню дитячих закладів ресторанного господарства

Дитячі заклади ресторанного господарства завжди відрізняються наявністю спеціального меню. Асортимент страв залежить від типу закладу, наявності продуктів, сезону тощо.

Поряд із повсякденним розробляють також меню дитячих бенкетів. Дитячі бенкети присвячуються подіям, які мають велике значення для дитини: день народження, на честь початку (завершення) навчального року (чверті), Новий рік, Різдво, день Святого Миколая, день букваря, день мами, на честь особистих досягнень дитини (перемога в конкурсі, олімпіаді, спортивному змаганні тощо), бал-маскарад (костюмована вечірка); диско-вечірка ("Тінейджер паті" - вечірка для підлітків), дитячі fashion-party (покази мод дитячих колекцій, дефіле, театралізовані покази) тощо.

Дитячі заклади ресторанного господарства повинні пропонувати смачну й здорову їжу, збалансовану за харчовою та енергетичною цінністю, у якій залишається максимум корисного. Такі страви готуються при зниженому температурному режимі за допомогою складних технологічних процесів. Трудомісткість приготування дитячих страв є вищою, ніж для дорослих, через складний декор. У результаті кропіткої роботи кожна дитяча страва - маленька скульптура. Ще одна особливість: якщо дорослий може подовгу чекати, смакуючи особливо вишукану страву, то дитині треба подавати якнайшвидше, адже якщо вона хоче їсти зараз, то це не означає, що вона хотітиме і в наступну хвилину. В дитячих ресторанах страви необхідно подавати так швидко, наскільки це можливо. Допомагає в цьому меню, розраховане на швидке приготування.

На сьогодні дитяча кухня знаходиться в стадії зародження. Якщо про традиційні кухні можна знайти багато матеріалу, то дитячою всерйоз ніхто не займається, тому навчитися їй фактично ніде. Всі кухарі дитячих закладів ресторанного господарства самостійно розробляють рецептуру та оформлення

дитячих страв, використовуючи власний досвід, знання дитячої психології та смакових уподобань маленьких споживачів.

Дитячі заклади ресторанного господарства, які працюють з найменшими споживачами, пропонують спеціальне харчування, воду, чаї, а також надають можливість погодувати малюка груддю.

При приготуванні страв дитячого асортименту заборонено використовувати сировину, вироблену з використанням штучних підсолоджувачів, консервантів, барвників, ароматизаторів, підсилювачів смаку, які містять генетично модифіковані організми (ГМО).

Головним елементом будь-якого дитячого свята є торт. Діти можуть гратися і радіти святу, але все одно розуміють, що після розважальної програми їм запропонують солодкий стіл. Дитячий торт відображає весь стиль свята, тому особливу увагу варто приділити саме цьому. Діти люблять все казкове та барвисте, тому звичайні торти, прикрашені, скажімо, трояндами, не привертають дитячої уваги, оскільки вони вважаються простими. Можна зробити дитині справжнє свято, замовивши торт із зображенням героя улюбленого мультфільму (наприклад, з персонажами "Мадагаскару"), або ж іграшки, звірятка (далматинця, тигра, Міккі-Мауса тощо). Дитячий торт, виготовлений у вигляді машинки або невеликого паротягу, приверне увагу хлопчика і дозволить йому насолодитися своїм святом. Фігурний і різноколірний торт, прикрашений картинками, стане прекрасним елементом святкового столу для дівчинки.



Рис. Оформлення тортів для дітей

При складанні меню для дитячих закладів ресторанного господарства потрібно включати страви з дитячими назвами та іменами казкових героїв, відповідним тематичним оформленням, наприклад:

- гамбургер "Арлекін-бургер для Гаррі Поттера";
- салат зі свіжих овочів з котлетою та картопляним пюре "Мрія Буратіно";

- помідор, фарширований креветками "Сеньйор Помідор";
- курячі котлети "Леопольд";
- рибні котлети "По щучому велінню";
- картопля "Картопляні постолі";
- курячий шашлик "Троє поросят";
- курячі кульки з картопляним пюре "Обід богатиря";
- піца "Черепашеня" (з моцарелою, помідорами і солодким перцем, а також жорстким панцирем із тіста);
- картопля фрі "Картопляні посмішки";
- чай з ароматом кардамону, кориці, гвоздики та цедри апельсину "Чай Ала-дина".

Обов'язково в меню мають входити безалкогольні і молочні коктейлі, свіжі соки, фіто-чаї. Для дорослих, які супроводжують дітей, можна запропонувати екзотичний чай "мате".

Одним із найважливіших факторів, які впливають на розробку дитячого меню, особливо меню дитячого бенкету, є вік дитини.

Рацион харчування дітей віком від одного до півтора року є досить суворим. Тому пропонувати дитині до свята щось новеньке, незвичайне не варто. Дітям старше півтора року можна запропонувати щось цікаве, особливо це стосується десертів.

Тема 17. Особливості обслуговування прийомів за протоколом

1. *Основні форми відносин за дипломатичним протоколом та їх характеристика.*
2. *Класифікація бенкетів-прийомів.*
3. *Особливості організації бенкетів-прийомів.*

Діловий (робочий) прийом

Особливість робочого прийому полягає в тому, що подають одну холодну, одну гарячу закуску та одну гарячу другу страву. Тривалість прийому – не більше 1-1,4 год. На нього запрошується обмежена кількість гостей. Він також зазвичай влаштовується з нагоди прибуття делегації з робочим візитом.

Прийом «Обід»

Прийом «Обід» – це найбільш почесний вид прийому. Влаштовується він із розсаджуванням гостей за столами. Час влаштування прийому – 20.00-20.30 год, інколи обід починається о 21.00.

Меню прийому-обіду підпорядковується національним традиціям і зазвичай включає наступне: одну-дві холодні закуски, одну гарячу закуску (рибну, м'ясну, з овочів чи грибів), суп, гарячу рибну, м'ясну страву чи страву з птиці, десерт одного чи двох найменувань, каву, чай. Асортимент алкогольних напоїв наступний: горілки, настоянки, вермут, херес, шампанське, коньяк, лікери, столові білі та червоні вина. Перед початком прийому організують подавання аперитиву, до складу якого входять міцні алкогольні напої, шампанське (переважно «Брют» чи «Сухе»), натуральні соки. Тривалість прийому-обіду – 2-3 години, в окремих випадках – і понад три години. Під час обіду може відбуватися невеликий концерт класичної або естрадної музики.

За столом гості знаходяться одну годину, а решту часу – в гостинній (одній чи у двох), де їм подають чай, каву і відповідні алкогольні напої до них (коньяки, лікери тощо). Лише вельми обмежену кількість гостей запрошують із подружжям.

У деяких випадках одразу після обіду влаштовують прийом-коктейль. Тоді гості з основної зали по закінченні обіду прямують до іншого приміщення, де зібрались особи, яких запрошено тільки на коктейль. Як правило, це – представники науки, культури, мистецтва, ділових кіл, засобів масової інформації та ін. Такі прийоми звуться змішаними.

Прийом «Обід-буфет»

Відмінність в організації цього прийому від попереднього полягає в тому, що може бути організовано один чи декілька столів, на яких розміщують страви за групами (наприклад, столи з холодними стравами та закусками, гарячими закусками та другими гарячими стравами, десертними стравами, гарячими напоями в асортименті, бар для відпуску алкогольних напоїв). Гості беруть тарілки і набори із загального столу або зі спеціалізованого, підходять до столів із закусками, вибирають страви і влаштовуються за окремими столами.

Існує два різновиди організації цього прийому:

– типу шведського столу;

– обід-буфет в англійському стилі. ***Прийом типу шведського столу*** характеризується тим, що після вибору страв гості сідають за окремі столики, попередньо сервіровані. Використовуються квадратні 4-місні та круглі чи овальні 5-6-місні столи. На прийомі цього виду може бути присутня значна кількість гостей: 100 осіб і більше.

Обід-буфет в англійському стилі характеризується тим, що після вибору страв гості сідають за один круглий чи овальний стіл, який попередньо урочисто

сервіровано з обов'язковою наявністю окрім квітів рідкісних сортів та композицій з них, канделябрів із запаленими свічками. Цей вид прийому організують пізніше 20.00 год, і на нього запрошують невелику кількість високоповажних осіб із чоловіками та дружинами. Під час першого і другого прийому алкогольні напої подають офіціанти, які також можуть подати певні страви на замовлення гостей. На ці прийоми, як правило, запрошуються подружжя.

Прийом «Вечеря»

Цей вид прийому не дуже відрізняється від прийому-обіду. Зазвичай він розпочинається о 21.00, а інколи і пізніше.

Меню і карта вин прийому-вечері в більшості збігаються з меню і картою вин прийому-обіду, за винятком супів. Прийом влаштовується безпосередньо після завершення будь-якої події, заходу, після відвідування Національної опери, Національної філармонії, театру, концерту тощо. Друга важлива відміна стосується обслуговуючого персоналу. Прийом такого гатунку повинні обслуговувати тільки офіціанти-чоловіки у смокінгах чи у фраках, застосовуються також білі бавовняні рукавички. Також влаштовується святковий прийом-вечеря на честь дня народження перших осіб держави.

Прийом «Келих шампанського»

Влаштовують цей прийом із нагоди національного свята, приїзду делегації, остаточного від'їзду посла тощо. Початок о 12.00 год дня, тривалість – не більше години. Під час прийому подається лише шампанське, але можна окремо організувати бар або подавати на тацях віскі, джин, горілку, вина, соки, мінеральну воду тощо. Закускою можуть бути канапе, сандвічі, тарталетки, воловани, профітролі з різними наповнювачами тощо, горішки солоні в асортименті, чіпси, фрукти, цитрусові тощо.

Прийом «Келих вина»

Прийом головним чином нагадує попередній. Влаштовують його також із нагоди відкриття виставок, фестивалів тощо. Час влаштування – о 12.00 год.

Із напоїв подають переважно вина, із закусок – різні види твердого та м'якого сиру, фрукти та закуски з них, маслини, оливки фаршировані, солоні горішки, канапе, сандвічі, тарталетки, воловани, профітролі з різними наповнювачами тощо. На цей та попередній прийоми є можливим запрошення гостей з дружинами. Особливість цих прийомів полягає також у тому, що вони не вимагають складної та тривалої підготовчої роботи, столів і стільців не розставляють, за винятком столів для тютюнових виробів і паління.

Прийом «Келих вина із сиром»

Прийом відрізняється від попередніх простотою й економічністю його організації та можливістю широкого вибору варіантів гастрономічних поєднань

різних видів і сортів сиру та вина. Обговорення смакових якостей та видів сиру і вин допомагає незнайомим гостям зав'язати жваву бесіду.

Крім сиру пропонуються також деякі страви, але головною стравою повинен залишатися сир. Слід класти великі шматки сиру і до кожного подавати відповідний ніж. До меню можуть входити різні хлібці (поруч із ними ставлять масло), паштети, фаршировані яйця, у тому числі перепелині, фрукти. Цей вид прийому проводиться на кшталт прийому-фуршету. Якщо сир – єдина закусочна страва, то його подають із розрахунку 200 г на особу. Час влаштування такий, як у попередніх прийомах.

Прийом «Коктейль»

Час початку прийому-коктейлю від 17.00 до 20.00 год, тривалість – від 1,5 до 2 год. Особливістю організації цього прийому є те, що столів із стравами та закусками взагалі не розставляють. Гості їдять та п'ють стоячи. Облаштовують інколи лише столи для тютюнових виробів та паління. Усі страви офіціанти подають в обніс та на таях різної форми. Офіціанти створюють тандем (страви – напої).

Меню прийому включає: канапе, воловани, тарталетки з різними наповнювачами, закуски на шпажках, коктейльні бутерброди, гарячі закуски в порційному посуді (кокільніці, кокотниці) та другі гарячі дрібнопорціоновані страви без гарніру, а також порціоновані фрукти, десертні страви, морозиво тощо. Меню не є настільки різноманітним, як на прийомі-фуршеті – воно навіть є обмеженим, але алкогольні напої представлені в дуже широкому асортименті, в тому числі змішані. Подавання гостям аперитиву зазвичай не організовується. Наприкінці прийому подають шампанське, морозиво, каву, чай.

Прийом «Фуршет»

Прийом цього виду – дуже поширений, тому що є зручним для контактів: є можливість під час фуршету поспілкуватися з багатьма присутніми особами. Цей прийом влаштовують із нагоди національного свята, презентації послів, ювілейних дат тощо. Особливістю є те, що він відбувається без розсаджування за столами, гості їдять і п'ють стоячи, що дає можливість обслужити на певній площі приміщення велику кількість осіб.

Зазвичай на фуршет запрошують, у залежності від події, від 80 до 500 осіб, а в деяких випадках і значно більше (1000 осіб). Час влаштування прийомів-фуршетів між 17.00 та 20.00 год, в окремих особливо урочистих випадках – початок о 20.00 год чи навіть пізніше. Тривалість прийому, зазвичай, 2 години, але в деяких випадках може бути і більше.

Меню прийому-фуршету дуже різноманітне, до складу котрого входять майже всі групи страв із різних видів сировини, для приготування яких використовують різноманітні види теплової обробки та форми бенкетного

нарізування продуктів. Оформлення страв – бенкетне, але головною особливістю є те, що усі страви дрібнопорціоновані, і їх можна наколоти виделкою і майже не користуватися ножем.

Інколи на цих видах прийомів організують спеціалізовані столи: для подавання аперитиву, рибні, м'ясні, з виробами із твердого та м'якого сиру, з асортиментом холодних страв та закусок, гарячих закусок та гарячих других страв із гарніром та без нього, десертні, чайні, кавові, для чистого посуду і наборів, для паління, бар чи декілька тощо. У такому випадку потрібно два і більше приміщень. Перед початком прийому зазвичай організують подавання аперитиву: міцних і не дуже алкогольних напоїв, соків, мінеральної газованої та негазованої води, в тому числі з льодом (якщо прийом відбувається під час весняно-літнього періоду).

Прийом «Чай, Кава»

Неофіційний прийом, який влаштовують, як правило, тільки для жінок. Влаштовують їх дружини міністрів закордонних справ, послів для дружин послів. Прийом такого типу проводиться між 16.00-18.00 год. Тривалість – 1- 1,5 год.

Для чаю накривається один або кілька столів, подаються кондитерські та булочні вироби, десертні й сухі вина, соки, мінеральна вода. Закуси (канапе з ікрою, рибою, сиром) подаються за чаєм рідко, а якщо й подаються, то в невеликій кількості. У деяких країнах, наприклад в Туреччині, такий вид прийняття влаштовується на честь високих гостей від імені керівних діячів країни. В англійському протоколі прийом такого типу отримав назву «*five o'clock*» (п'ять годин).

Прийом «Жур-фікс» (з франц. «фіксований день»), які влаштовують дружини міністрів закордонних справ або послів у певні дні (неділю слід уникати) й години протягом усього осінньо-зимового сезону. Прийоми такого типу називають ще «середі», «четвери», «п'ятниці» тощо (влаштовуються, наприклад, кожної останньої середі кожного місяця).

Особи, які одержали запрошення на «жур-фікс», можуть приходити на нього без додаткових запрошень до закінчення сезону, якщо не надійде особливе повідомлення. За часом проведення та характером частування «жур-фікс» не відрізняється від «чаю». На прийоми «жур-фікс» можуть також запрошуватись чоловіки. Інколи такі прийоми носять форму музичних та літературних вечорів.

Прийом Раут – святковий званий вечір, часто має політичне значення. Запрошується вітчизняна та іноземна політична, ділова, наукова еліта суспільства. Організатори прийомів-раутів можуть бути одягнені в національне вбрання.

Пікнік – неофіційний прийом, який проводять на свіжому повітрі за містом, на лоні природи. Страви готують заздалегідь і ретельно упаковують для доставки на місце пікніку, куди також відвозять розкладні столи та стільці, великі парасолі. Інколи роблять настил для підлоги чи оформлюють у вигляді шатра місце для споживання їжі.

Гостям прийому пропонують холодні закуски, холодний або гарячий суп (відповідно до сезону), головну страву – яловичу вирізку або запечену свинину, на десерт – фрукти й тістечка. Гарячі страви перевозять у термосах або у термогастроємкостях.

Важливим під час підготовки до пікніку має вирішення проблеми транспорту, не зайве взяти з собою великі парасольки. Пікнік проводиться в теплу пору року, тому одяг – легкий, літній, але більш святковий, ніж на барбекю.

Барбекю – це найулюбленіший вид прийому як на Заході, так і на Сході. Він проводиться на свіжому повітрі – на дачі, за містом. Це слово об'єднало багато понять: і страву, і спосіб приготування, і соус, і пристрій, і навіть організацію відпочинку.

В період приготування м'яса гостям пропонуються напої (пиво, вино, соки, мінералка), поруч кладуть солоне печиво, солоні горішки, овочі (сирі), сервіровані із сметаною або гірчичними соусами.

При холодній погоді гостям за 20-30 хвилин до подання м'яса можна запропонувати гарячий суп. Саме м'ясо сервірується з різними видами томатного соусу (кетчупами), до нього подаються відварені чи печені овочі. Свіжі фрукти ідеальні як десерт.

Прийнятий в дипломатичній практиці класичний варіант сервірування столів на прийомах із розсаджуванням включає наступні елементи: лляна скатертина (чи декілька) або бенкетне полотно; мілка столова тарілка (220-330 мм); закусочна тарілка (200-310 мм); пиріжкова тарілка (175-220 мм); ніж закусочний; виделка закусочна; столовий ніж; рибний ніж; ложка столова; столова виделка; рибна виделка; ніж для масла; ніж десертний; виделка десертна; ложка десертна; фужер для води (250 см³); мадерна чарка (75 см³); чарка для горілки (50 см³); фужер для шампанського (150 см³); рейнвейна чарка для білого столового вина (100 см³); лафітна чарка для червоного столового вина (125 см³); серветка лляна; сільничка; перечниця; композиція з квітів; кувертна картка; меню. Сучасна мода на скло пропонує більш місткі фужери, келихи та чарки, наприклад фужер для води (350 см³); келихи для вина (250-300 см³) тощо.

Куверт – відстань між крайніми предметами індивідуального сервірування одного гостя. Довжина одного куверта в залежності від виду прийому, обраного меню дорівнює 0,8-1 м, для почесних гостей – трохи більше.

Процес сервірування має наступну послідовність:

- мілка столова тарілка в якості підставної;
- пиріжкова тарілка (може бути в окремих випадках у вишитій лляній серветці); закусочна тарілка;
 - ніж столовий, ніж рибний, ложка столова, ніж закусочний (у залежності від меню їх може бути два), ніж для масла; виделка столова, виделка рибна, виделка закусочна (у залежності від меню їх може бути дві);
 - ложка десертна (у залежності від обраного виду десерту), ніж десертний, виделка десертна;
 - фужер для води, чарка мадерна, чарка для горілки, келих для шампанського, чарка рейнвейна, чарка лафітна; лляна серветка вертикальної форми складання; кувертна картка, меню в обкладинці;
 - сільничка (ставиться ліворуч від перечниці ближче до осі стола через один прибор), перечниця (ставиться праворуч сільнички).

Місце лляної серветки може бути на закусочній тарілці, а також ліворуч десертних приборів за пиріжковою тарілкою.

Сервірування столів відповідає виду прийому-бенкету. Розстановка посуду з порцеляни, металу, скла, льону та дотримання відстані між предметами відповідають загальним вимогам сервірування столів на офіційних прийомах-бенкетах із повним обслуговуванням офіціантами. Десертний набір розташовують за мілкою столовою тарілкою, яка слугує за підставну, здебільшого паралельно кромці стола, чи за наборами (ножами) праворуч. У цьому випадку міняють місцями посуд зі скла та десертні набори.

Посуд із кришталю розташовують праворуч за наборами (ножами). На відстані в 1 см від столового ножа ставлять фужер для води, далі розташовують інші келихи та чарки. Місце фужера також може бути за підставною тарілкою на відстані 3-5 см від неї. Фужер завжди знаходиться у центрі тарілки, а інші види скла – праворуч від нього прямо або під кутом у 45 градусів до осі стола чи групою тощо.

Якщо серед гостей є особи, які зовсім не вживають міцних алкогольних напоїв, то у другому ряді праворуч від келиха для шампанського ставлять склянку для соків. Перший ряд скла тоді включає:

- фужер для води;
- келих для вина (рейнвейний чи лафітний);
- мадерну чарку (якщо в меню передбачено міцне вино до перших страв);
- чарку для горілки.

Коньячні та лікерні чарки ставлять на стіл безпосередньо перед подаванням коньяку чи лікеру до кави, чаю. У попереднє сервірування вони не включаються.

Серветки мають певні розміри і діляться на столові, які використовують під час сніданку, обіду, вечері (45*45 см, 35*35 см), та чайні (35*35 см, 25*25 см). Серветки складають, використовуючи як горизонтальні, так і вертикальні бенкетні варіанти форм складання.

Прибори зі спеціями розташовують попарно через куверт на лінії посуду зі скла і ставлять сіль (ліворуч), перець (праворуч), паралельно до осі стола. Використовують лише закриті прибори для спецій. Обов'язковим елементом сервірування є меню в обкладинці та кувертна картка, виконані друкарським способом. Обкладинка меню має розміри 132*192 мм, а бланк меню – 110*180 мм. Обкладинка може виглядати як витвір мистецтва. Меню в обкладинці кладуть перед або за пиріжковою тарілкою, а кувертну картку, на якій зазначено ім'я та прізвище і посаду (у деяких випадках посаду не вказують), – на одне з трьох місць: прямо за десертними наборами (якщо за ними не розташовано скло); на лінії десертних наборів ліворуч; за фужером для води (у разі його розташування – праворуч над столовим ножем).

Кувертні картки визначають місце гостей за столом на прийомі з розсаджуванням. Розміри кувертної картки – 76*101 мм. У відділі протокольної служби картку складають навпіл і на лицьовому боці, де надруковано герб України, від руки каліграфічним почерком пишуть ім'я та прізвище (у вітчизняній дипломатичній практиці – заголовні літери імені та по- батькові й повністю прізвище).

Під час сервірування попільнички на стіл не ставлять, оскільки згідно з етикетом палити дозволено лише після подавання кави (чаю). Велику увагу у сервіруванні столів приділяють *іншим видам атрибутики*. Бенкетні столи прикрашають квітами, свічками, канделябрами, прапорами країн, стрічками та іншою атрибутикою.

Тема 18. Характеристика закладів ресторанного господарства при готелях.

Організація обслуговування послугою харчування у номерах.

1. *Характеристика закладів ресторанного господарства при готелі..*
2. *Організація харчування мешканців готелю.*
3. *Характеристика послуги з харчування у номерах як необхідний сегмент діяльності у готелях високої категорії.*
4. *Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі.*

Обслуговування у закладах ресторанного господарства при готелі

Заклади готельно-туристичного комплексу надають споживачам комплекс послуг, пов'язаних з відпочинком, харчуванням, екскурсіями тощо.

Заклади ресторанного господарства у готелях представлені різними типами: ресторан, кафе, бар, буфет, їдальня, закусочна, в яких використовуються різні форми обслуговування.

Ресторани можуть обслуговувати як організований контингент (мешканців готелю), так і неорганізований (широкі верстви населення міста та його гостей). Вони надають споживачам широкий спектр послуг. Місця розташування закладів ресторанного господарства при готелі можуть бути різноманітними: на першому поверсі споруди, на поверхах, на даху, у вигляді літнього внутрішнього двору, зимового саду чи оранжереї (система замкненого простору) тощо.

Основний метод обслуговування споживачів у ресторані – офіціантами. Застосовуються наступні форми обслуговування споживачів офіціантами: індивідуальний та бригадний.

Наявність кафе при готелі не є обов'язковим, але більшість готелів визнають за краще мати поряд з ресторанами і невелике кафе, завдяки якому вдається розширити асортимент десертних страв, напоїв та інших виробів кулінарного та кондитерського спрямування. У кафе застосовується метод обслуговування офіціантами.

Бари – найпоширеніший тип закладів ресторанного господарства при готелі, який надає можливість споживачам, окрім споживання продукції на місці, відпочити в затишному оточенні, послухати музику, розважитись. Залежно від місця розташування, бари класифікуються як вестибюльні (лоббі-бар), ресторанны, допоміжні, бенкетні, при басейні, фітнес-центрі, сауні, міні-бари в номерах готелю тощо. Найчастіше бари знаходяться в безпосередній близькості від ресторанів. У деяких готелях один або декілька барів розміщуються на першому поверсі, в загальній гостинній готелю. Цей бар можуть відвідувати як мешканці готелю, так і інші контингенти споживачів.

Як правило, асортимент страв, який у ньому пропонується, обмежений і включає кілька складних бутербродів-асорті, незначну кількість холодних закусок, дві-три нескладні гарячі закуски, два-три види десерту, гарячі напої. Перелік алкогольних та безалкогольних напоїв значно ширший і відображає концептуальність бару та алкогольну політику закладу ресторанного господарства готельного комплексу взагалі.

Обслуговування здійснюється барменом за барною стійкою та офіціантом у залі за столиком. На поверхах та даху багатоповислої споруди також можуть бути розміщені *поверхові бари*. Для цього вибирають зручні для споживачів місця, враховуючи мальовничі краєвиди з вікон бару. Бари також можуть знаходитися у підвальних приміщеннях (спортивній, ігровій, оздоровчій зонах та аквазоні тощо).

Буфети у готелях здійснюють продаж із споживанням на місці обмеженого асортименту холодних страв, бутербродів, напоїв, булочних та кондитерських виробів, солодких страв нескладного приготування. Допускається відпускання упакованої продукції на винос, а також реалізація продовольчих товарів. Зазвичай буфети розміщуються на поверхах готелю і складаються з трьох приміщень: доготівельного, для миття посуду, залу.

Їдальні як заклади харчування найчастіше зустрічаються в структурі курортних готелів. Вони призначені для виготовлення, реалізації та організації споживання на місці різними верствами населення сніданків, обідів, вечерь, відпускання їх додому. Обслуговування може бути як офіціантами, так і самообслуговування.

Їдальня для персоналу закладу ресторанного господарства при готелі найчастіше розміщується поряд з виробничими приміщеннями. Тут встановлюються лінії прилавків самообслуговування. Для прискорення обслуговування споживачів доцільно здійснювати безготівковий розрахунок та розрахунок у кредит тощо. У більшості їдалень при готелях запроваджується самообслуговування з наступним розрахунком.

Організація сніданку

Особлива увага в готелях приділяється організації сніданку. На відміну від обіду та вечері, на сніданок приходять майже всі мешканці готелю, тому що у вартість проживання закладена вартість сніданку. Сніданки при готелях класифікуються за наступними ознаками:

- загальноконтинентальний (європейський або континентальний);
- національний або етнічний (англійський, американський, шведський, німецький, французький, голландський тощо);
- за часом організації (ранній, пізній);
- за асортиментом (розширений, умовно обмежений, комплексний);
- за наявністю алкогольних напоїв (з шампанським);
- за часом вживання їжі (прискорений, експрес-сніданок);
- за терміном функціонування (сезонний, місячний); за особливостями раціону (дієтичний);
- за релігійними особливостями (вегетаріанський тощо);
- за особливостями віку (дитячий тощо);
- за особливостями організації і подавання (сніданок у номер готелю) тощо.

Виходячи із запропонованого меню, гість може обрати собі відповідний вид сніданку і сформувати його меню за власним смаком. Про вартість обслуговування (платне чи безплатне) інформація надається у папці для мешканця готелю.

Континентальний сніданок (*Continental breakfast*) ще має назву європейського. До складу меню сніданку входять кава, чай, гарячий шоколад, гаряче (холодне) молоко, цукор, вершки, лимон, два види повидла, джем (конфітур, варення) чи мед, асортимент свіжовипечених виробів з листового тіста та хлібобулочних виробів у плетену кошику, масло (вершковий маргарин), свіжовичавлений апельсиновий сік. У неділю меню сніданку може поповнюватися стравами з яєць (переважно відварених).

Розширений сніданок. Як доповнення до континентального сніданку у меню розширеного включаються: соки (апельсиновий, грейпфрутовий, томатний), порціонні гастрономічні вироби – шинка, ковбаса та твердий сир на закусочній тарілці, страви з яєць, йогурти в асортименті, кисломолочний сир,

сухі сніданки типу мюслі, корнфлейкс, сірієлз тощо. Страви з яєць готуються за індивідуальними замовленнями.

Англійський сніданок (*English breakfast*) – сніданок, який має два варіанти. Перший варіант – класичний (*High tea*), або короткий сніданок (*Short breakfast*). Він передбачає вранішній чай або каву (гарячий шоколад), принесений до номера, до нього також входять цукор, булочні вироби, тости, вершкове масло (маргарин), джем, мед, варення. Другий варіант – повний англійський сніданок (*English breakfast*), до меню якого на додаток до першого варіанта включають страви з яєць (яєчня з шинкою чи беконом, яйця, смажені на хлібі, омлет з шинкою чи шампінйонами тощо), рибні страви, страви із зернових (вівсяна каша або суп на молоці чи воді з цукром або сіллю).

Американський сніданок передбачає додаткове включення до меню наступних страв: звичайна питна вода з кубиками льоду, фруктові соки (апельсиновий, грейпфрутовий, яблучний, томатний), свіжі фрукти, ягоди з молоком чи вершками або компот із фруктів (слив, персиків), страви із зернових (кукурудзяні чи рисові пластівці), невелика порція м'яса, пиріг тощо. Можуть бути запропоновані дві яєць зі смаженою картоплею, приготовлених на смак гостя у вигляді глазунї, яєчної кашки, омлету або в якості додаткових інгредієнтів додається бекон, сосиски, томати тощо.

Сніданок із шампанським – нетрадиційний сніданок. Час надання цього сніданку – 10.00-11.00 год. Передбачаються кава, чай, алкогольні напої (шампанське, вино), невеликі холодні закуски, в тому числі салати, гарячі страви, супи, десерти. Форма організації сніданку – столи-буфети. Подається в ресторанах (кафе) при готелі, як правило, з офіційних приводів та у неділю.

Пізній сніданок – характеризується термінами організації. Час сервірування такого виду сніданку – 10.00-11.00 год. Складові елементи меню поєднують меню сніданку та обіду: м'ясні гастрономічні продукти, твердий сир, вершкове масло (маргарин), булочки, супи, гарячі м'ясні страви, джем, гарячі та холодні напої. Організаційна форма обслуговування – столи-буфети, «шведський стіл». Цей вид сніданку є альтернативою сніданку та обіду. У деяких готелях він трансформується як «бранч» (тоді, відповідно, початок сніданку пізніший).

Вегетаріанський та дієтичний сніданки також можуть бути запропоновані мешканцям готелю та просто гостям. До меню *вегетаріанського* сніданку найчастіше включаються: спеціальні хлібобулочні вироби з борошна грубого помолу, вегетаріанський омлет з картоплею та запеченими томатами чи овочами, гарячі овочеві та фруктові страви, асортимент гарячих напоїв (кави, чаю, гарячого молока, гарячого шоколаду тощо) з медом, варенням, лимоном, свіжоприготовлені фруктові та овочеві соки, свіжі фрукти (яблуко, апельсин, банан, сезонні фрукти чи ягоди) тощо. До меню *дієтичного* сніданку включаються майже ті самі страви, але використовуються інші методи кулінарного оброблення, в тому числі на парі. Додатково пропонуються сухі сніданки: мюслі, корнфлейкс або сірієлз із знежиреним молоком чи йогуртом. Із напоїв пропонується серед стандартного асортименту також знежирене гаряче (холодне) молоко.

Експрес-сніданок найчастіше використовується при організації харчування у номерах готелю. Склад цього меню: асортимент молочних та кисломолочних продуктів, асортимент свіжовипечених хлібобулочних виробів (круасани, плюшки, булочки, різноманітні вироби з різними видами фаршу та без нього), фруктові страви та фрукти в асортименті, в тому числі сезонні, гарячі напої в асортименті з різноманітними наповнювачами.

Кількість і різноманітність предметів сервірування залежить від виду обраного сніданку. Особливість полягає в тому, що на прямокутному столі чашки з блюдцями і ложечками розміщують на торці в один ряд. При обслуговуванні групи споживачів молочники, чайники для заварки та окропу (якщо не передбачено інше), кавники на 4-6 персон доцільно ставити на тарілки чи підставки відповідного діаметра. Закуси можуть бути подані в багатопорційних блюдах з відповідними наборами для перекладання чи заздалегідь порціонованими у відповідному індивідуальному посуді. Свіжовипечені хлібобулочні вироби доцільно викладати на лляній серветці у плетеному кошику чи хлібниці.

Як правило, готелі пропонують сніданок з 5.00 до 11.00 год з проміжками у 30 хвилин. Таким чином створюється 12 варіантів вибору часу.

Ранні за часом сніданки доцільно організувати із застосуванням прискорених форм та комбінованих методів обслуговування. У закладах ресторанного господарства при готелі таким вимогам відповідає «шведський стіл» чи «шведська лінія». Також ранні сніданки (до 7.00 год) можна подати (за бажанням мешканців) у номер готелю, здійснюючи послугу «Room Service» (обслуговування у кімнатах).

Для мешканців, що не проживають у готелі, можуть бути запропоновані скомплектовані види харчування у певний проміжок часу в усіх типах закладів ресторанного господарства при готелі, доцільніше в закладах, розташованих не вище другого поверху. Меню повинно мати один або два варіанти сніданку з фіксованою ціною.

Останнім часом у закладах ресторанного господарства при готелі набула поширення така послуга, як організація бранчу. Термін «бранч» – це сполучення двох англійських слів *breakfast* (сніданок) та *lunch* (другий сніданок, обід). У розумінні середнього споживача бранч – це дуже пізній сніданок, у меню якого входять бульйони, пюреподібні супи або супи-креми. У розумінні менеджерів ресторанного бізнесу, бранч – це недільний розширений варіант «шведської лінії» для усієї родини, яка мешкає у готелі чи має намір провести сімейну трапезу поза домівкою.

Бранч організується з 11.00 до 13.00 год, в окремих випадках – з 12.00 до 16.00 год. Організація бранчу має низку специфічних рис, які полягають у наступному: велика різноманітність запропонованих страв, у тому числі других гарячих; більш широкі види кулінарного обробляння, які використовуються при приготуванні різноманітних страв; до меню включається певний асортимент супів. Інколи пропонуються наступні послуги: приготування окремих страв у присутності і на замовлення споживача, приготування фламбованих, а також

страв, смажених на решітці, грилі тощо; обов'язковим є подавання аперитиву, а в деяких випадках і дигестиву.

Пропонуються напої двох видів: алкогольні – для дорослих; безалкогольні сокової асортиментної лінії – для дітей; для дорослих можлива альтернатива вибору напоїв.

Організація бранчу включає розважальні програми за різноманітною тематикою для дітей і дорослих з урахуванням віку, статі, національних традицій тощо.

Обслуговування в обідній час

До прискорених форм обслуговування споживачів, які мешкають у готельних комплексах, належать: організація експрес-обідів за попередніми замовленнями, організація бізнес-ланчів, організація «шведських ліній» та «столів-буфетів».

Перші два види мають меню, які належать до групи скомплектованого харчування.

Експрес-обіди можуть організовуватися в експрес-залах (за наявності окремих невеликих залів на 20 місць) ресторанів, кафе або у вигляді експрес-столів у кафе (якщо для цього пристосована частина залу). Час влаштування експрес-обідів – 12.00-14.00 год (13.00-15.00 год). Експрес-обіди реалізуються за фіксованими цінами. Складають меню обідів, як правило, у двох варіантах, хоча деякі заклади пропонують один (з досить вузьким асортиментом страв без холодної закуски чи десерту тощо). Структура меню наступна: холодна закуска, перша страва (1/2 порції), друга гаряча страва з гарніром, десерт, гарячий напій. У деяких випадках із меню виключають десерт, до гарячого напою подають невеликі кондитерські вироби. У деяких ресторанах та кафе при готелях на період «обідньої перерви» діють меню «чергових страв». Інформація про наявність цієї послуги є при вході до закладу. Споживачі сплачують загальну вартість обіду готівкою за допомогою касової машини, яка встановлена при вході до залу.

Сервірування столів для експрес-обідів дещо спрощене і включає: пиріжкову тарілку, столовий ніж, столову ложку, столову виделку, закусочний ніж, закусочну виделку, фужер для води, лляну серветку на місці закусочної тарілки, набір для спецій, вазочку з квітами. Як правило, заздалегідь столи не сервірують стравами та напоями при обслуговуванні індивідуальних туристів. Якщо ж обслуговують групу туристів, то застосовується попереднє сервірування стравами та напоями. Офіціанти отримують холодні закуски, солодкі страви чи напої та приносять до залу. Хліб, частину закусок і солодких страв, які є в обох варіантах обіду, ставлять заздалегідь на столи, тоді серветка займає місце за закусочною тарілкою. В той час як гості споживають закуску, офіціанти приносять перші страви в багатопорційному посуді та порціонують їх на підсобному столику або офіціантському серванті. Другі страви, як правило, подають в однопорційному посуді (порціонують кухарі, які відпускають страви офіціантам).

Після подавання других страв офіціанти збирають використаний посуд і розраховуються зі споживачами (якщо передбачений розрахунок з офіціантом).

Термін перебування споживачів у залі під час організації експрес-обіду складає 25-30 хв.

У закладах ресторанного господарства при готелях, найчастіше в ресторанах та кафе, поширеною є також організація бізнес-ланчів, що визначається такими особливостями: термін організації харчування має фіксований час; бізнес-ланч організують між 12.00 і 16.00 год; час очікування подавання страв – менше 5 хв. Особливості меню комплексного пізнього сніданку або обіду полягають у тому, що до них включають страви з риби, м'яса, птиці, овочів, сирів, крім делікатесних та ексклюзивних. Інколи застосовується вільний вибір за обмеженим меню з 10-15 страв. Час перебування їх у залі під час бізнес-ланчу не лімітується, вартість меню – фіксована. Вплив класу закладу ресторанного господарства на вартість варіанта значний. Співвідношення коливається в межах «люкс»: перший клас як 3,5-4:1. Контингент споживачів – представники ділових кіл, іноземні та вітчизняні громадяни – мешканці готельного комплексу.

При організації бізнес-ланчів споживачів обслуговують офіціанти, як правило, з наступним розрахунком.

Однією із новітніх форм обслуговування є використання під час сніданку або обіду (чи ланчу) столів-буфетів.

Загальна довжина столу не перевищує 5-7 м. Основний стіл – закусочний – найдовший. На ньому розміщуються холодні страви та закуски, які представлені широким асортиментом салатів з різних видів сировини, викладених в багатопорційний посуд різноманітної конфігурації з наборами для їх перекладання, що дало назву даному столу – «стіл-буфет». Всі страви, які виставляються на стіл, виконуються в бенкетному виконанні, а також відповідно до сучасних вимог кулінарного дизайну.

До меню входять страви, виготовлені з цінних видів риби (36 % від загальної кількості страв), м'яса (18 %), птиці (36 %), борошна (10 %). Ціна та вихід однієї страви в меню не проставляється. Всю інформацію стосовно складу і кулінарного оброблення страв, а також про доцільне їх поєднання споживач отримує від кухаря-консультанта, який представляє певний стіл, та від офіціанта.

Стіл певним чином драпірується лляними та синтетичними тканинами. Він може мати два-три яруси та вигляд сходинок, також може бути з одно- та двостороннім підходом. На першому ярусі розміщують стопки тарілок для закусок, перекладених паперовими серветками, та багатопорційний посуд з широким асортиментом салатів зі свіжих овочів, із нерибних продуктів моря, на другому виставляють холодні страви та закуски у вигляді рибного і м'ясного асорті, солодких холодних страв та вази великої місткості з широким асортиментом фруктів і екзотичних плодів. Окремий стіл призначений для гарячих закусок і супів в асортименті з різноманітними гарнірами. На цьому ж столі розміщені стопки бульйонних чашок з блюдцями, перекладених паперовими серветками, складеними вчетверо, стопки тарілок для гарячих закусок. Ложки для бульйону можуть бути на блюдцях або зберігатись у касеті стоячи. Для підтримання певної температури гарячих страв на столі встановлені марміти. Третій стіл сервірують для подавання гарячих напоїв та тютюнових

виробів. На ньому розкладають чайний та кавовий сервізи, дерев'яні лотки, в яких знаходяться чай та розчинна кава у пакетиках в широкому асортименті (чорний, зелений, ароматизований тощо), вазочки з коричневим (з очерету) та білим (із цукрового буряка) цукром і ложечками для переукладання; молоко, вершки в однопорційній розфасовці; тістечка в асортименті; маленький ящик з сигарами та секатором на тарілочки; пачки сигарет, сірники (якщо у ресторані не заборонено паління); паперові серветки тощо.

На окремому столі розставляють скляні глечики для соків, мінеральної негазованої води, червоного столового вина тощо. Асортимент соків може бути не дуже широким: освітлений яблучний, помаранчевий, виноградний чи інші. Скляні глечики мають спеціальний пристрій для збереження певної температури подавання напоїв. Усередині на всю висоту глечика є отвір, куди засипають кубики колотого льоду. Глечик закритий кришкою, в якій є отвір для спеціальної ложечки з довгою ручкою для перемішування соку, щоб досягти певної температури охолодження. Глечики розміщують посередині столу, а з обох його торців (чи з одного) – групами скляні келихи для вина і трикутником (вершиною до осі столу) – стакани для соків.

У залі можуть бути обідні столи різної форми та місткості, сервіровані до обіду.

Форма розрахунку при такому обслуговуванні – попередня. Він здійснюється в касі перед входом до залу. Споживачеві видається чек, який він віддає офіціанту при вході до залу. Біля каси на окремому столику знаходиться меню, особливостями якого є те, що воно пропонує лише другі гарячі страви.

Особливостями обслуговування є замовлення офіціанту другої страви перед споживанням холодної закуски. Якщо споживач не замовляє першу страву, то офіціант приносить замовлену після споживання закуски. Споживач, формуючи власне меню обіду, може уникнути вибору першої чи другої або обох страв. Але замовити можна лише по одній із вищеназваних груп страв.

Столи-буфети можуть також трансформуватись у салат-буфети (бари). Особливістю їх є широкий асортимент салатів та окремих компонентів їх складу. Як правило, столи мають промислове виробництво і можуть бути двох видів: настільні та напідложні. Настільні салат-бари мають висоту 69-86 см. Будь-який стіл розмірами від 120 до 180 см можна перетворити на стіл-буфет за допомогою настільного салат-бару. Він легкий, зручний і не займає великої площі. Також можуть бути застосовані дитячі салат-бари, висота яких регулюється.

Обслуговування в номерах готелю

При оцінці відповідності готелів високим категоріям (4-5-зірковий) існує наявність послуг «Room service» та «Mini-Bar».

Room service (англ.) – обслуговування в номерах, для чого створюється спеціальна служба з відповідною назвою «Room service», яка вирішує усі проблеми з прийманням замовлень на подавання сніданку чи страв протягом дня (з 7.00 до 23.00 год.).

Меню страв та асортимент алкогольних напоїв друкується на листах-вкладишах до папки «Обслуговування у кімнаті» двома чи кількома мовами.

Зазвичай воно має універсальний характер і включає страви української, середньоевропейської кухні тощо.

Навпроти певних страв вказується: *національна страва*. В меню страви об'єднані у групи: легкі закуски, холодні закуски, гарячі закуски, перші страви, головна страва, солодкі страви.

Причому зазначається, що гарнір до головної, тобто другої гарячої страви, є фіксованим. Як правило, пропонується один чи кілька видів гарніру на вибір. Кількість пропонованих страв коливається в межах 40-50 одиниць.

Група страв «легкі закуски» може бути представлена бутербродами гарячими та складними, група «холодні закуски», як правило, є класичною і відповідає асортименту ресторанів готельного комплексу. В групі «гарячі закуски» можуть бути представлені борошняні кулінарні вироби і класичні «жульєн» та «риба кокіль».

Група «перших страв» складається з національних заправлених супів, бульйонів чи пюреподібних супів. Структура других гарячих страв, що належать до групи «головна страва», різноманітна як за складом основного виду сировини, так і за способами теплового кулінарного оброблення.

Група «солодких страв» може бути на 30 % представлена продукцією власного виробництва, в тому числі гарячі солодкі страви складають одну третину від загальної кількості, а решта – холодні солодкі страви.

Група «гарячих напоїв» представлена продукцією власного виробництва і є традиційною, тобто включає чай, каву з наповнювачами тощо.

Особлива увага приділяється створенню меню сніданків, які подаються до номерів готелю при попередньому замовленні. З цією метою розробляють 5-8 варіантів сніданків, які зазвичай використовуються у міжнародній практиці готельного бізнесу.

Організація обслуговування у номері вимагає від працівників готелю специфічної підготовки і складається з наступних етапів: приймання замовлення на обслуговування; передання замовлення на виробництво; організація роботи з підготовки предметів сервірування для виконання замовлення; отримання готової до споживання продукції із виробництва; транспортування предметів сервірування та замовленої продукції до номера готелю; дотримання офіціантом правил поведінки, правил етикету перед дверима номера та в номері замовника; вибір місця, зручного для споживання їжі та його сервірування; дотримання офіціантом правил подавання страв з використанням різноманітних способів на прохання замовника; дотримання офіціантом правил прибирання посуду і розрахунку зі споживачем у номері готелю.

Організація роботи з підготовки предметів сервірування, які необхідні для виконання замовлення, проводиться офіціантом під час виконання замовлення в ресторані. До предметів індивідуального сервірування належать: посуд, основні набори, чарки, келихи, фужери, ляні серветки, набори зі спеціями, зубочистки, паперові серветки, попільничка, столова білизна, вазочка з квітами тощо. Підбір предметів індивідуального сервірування залежить від виду замовлення, часу його виконання, кількості гостей тощо.

Транспортування предметів сервірування та замовленої продукції до номера готелю здійснюється офіціантами з використанням таці або офіціантського візка.

Правила розміщення предметів сервірування на таці і її носіння є традиційними, і лише в цьому випадку дозволяється на одній таці розмішувати продукцію власного виробництва та буфетну. В разі виконання замовлення одним офіціантом може застосовуватися дво- чи триповерховий візок. Тоді всі предмети сервірування розміщуються на середній та нижній полиці, а на верхній – замовлені страви та напої.

Якщо прийнято замовлення сніданку на одну особу, то офіціант повинен готові страви розмістити на таці так, як при сервіруванні столу, тому що їжу можна споживати і на таці, розмістивши її на поверхні столу.

Для зберігання певної температури подавання гарячих чи холодних страв використовують певний однопорційний металевий посуд з кришками у вигляді напівсфери (кришки клоше), льняні серветки на чайники (кавники). У номері готелю столики-візки (найчастіше круглої форми) можна використати як ресторанний стіл.

Способи подавання страв обирає замовник – цим і диктується необхідність перебування офіціанта в номері. Офіціант також передає рахунок замовнику, який підписує його з тим, щоб він був включений до загальної суми рахунку при виїзді з готелю.

Сервірування місця для споживання їжі може бути здійснено на обідньому чи письмовому столі (або його частині), журнальному столику. Правила сервірування такі ж, як і в залі ресторану. Під час обслуговування кількох гостей необхідно уточнити термін подавання гарячих страв, десерту, гарячих напоїв. У деяких випадках застосовується менша кількість скляного посуду. Використання офіціантського візка з кришками клоше, настільних мармітів або візків з підігрівом значно полегшує організацію роботи офіціантів і економить трудовитрати на одиницю замовлення.

За бажанням гостей офіціанти використовують різні способи подавання страв: «в обнос», за допомогою приставного столу (візка), «в стіл».

Якщо споживачі вказують тільки час закінчення трапези, тоді офіціанти приходять до номера, щоб прибрати посуд, набори, привести в порядок стіл та приміщення.

За бажанням гостей посуд та набори можна залишити в кімнаті до наступного дня до фіксованої години. Тоді про це сповіщають офіціанта, який передає інформацію до служби «Room service», де робиться відповідний запис у книзі (журналі) обліку посуду і наборів. Офіціанти другої зміни, перевіряючи перед початком роботи наявність посуду, наборів, скла і столової білизни, враховують кількість, яка залишилась у номері.

Використаний посуд забирають із номера, роблячи помітку в книзі (журналі) обліку про його повернення та фізичний стан.

Для здійснення обслуговування в номері готелю на високому рівні доцільно створювати не лише спеціалізовані бригади (ланки) офіціантів, які підпорядковуються закладам на поверхах, а й цілком автономну службу «Room

service», де детально пророблений, задекларований та затверджений технологічний ланцюг здійснення даної послуги дасть значний економічний ефект.

Міні-бар у номері готелю

У певних номерах готелю існує міні-бар. Приблизна структура асортименту продукції у ньому може бути наступною: солодкі газовані напої (місткість 0,33-0,5 л) – 30 %; мінеральна газувана та негазована вода (0,33 л) – по 8 % кожної; сік в асортименті (0,2 л) – 8%; пиво в асортименті (0,33-0,5 л) – 15 %; чіпси (35 г) – 8 %; горішки (40 г) – 8 %; шоколад в асортименті (15- 100 г) – 15 %. Але більш поширеним є включення до асортименту міні-бару тільки напоїв у дрібній розфасовці.

В інформаційному куточку кожної кімнати, де є міні-бар, знаходиться аркуш з вичерпною інформацією про асортимент бару, вартість і кількість продовольчих товарів. Вся інформація подана двома мовами – українською та англійською. Спеціальний працівник служби «Room service» слідкує за асортиментом міні-бару. З цією метою один раз на добу він перевіряє наявність та цілісність напоїв і товарів, забезпечує їх постачання..

Тема 19. Організація харчування туристів у закладах ресторанного господарства. Види сніданків

- 1. Характеристика послуг харчування, що надаються туристам.*
- 2. Організація харчування іноземних туристів.*
- 3. Вимоги до сніданку туристів із різних країн.*
- 4. Типи (системи) харчування туристів при готельних комплексах.*

Схема забезпечення харчування туристів залежить в виду туру, категорії туристів, співвідношення місць розміщення до посадкових місць харчування й багатьох інших факторів. Система забезпечення харчуванням зазначена в путівці, ваучері, договорі - у ресторані, кафе, їдальні, барі, буфеті.

Туристський ваучер - документ, що встановлює право туриста на послуги, що входять до складу тура й є підтвердженням їх надання. Ваучери розробляються кожною фірмою індивідуально відповідно до конкретних умов контракту. Ваучерами, як правило, користуються іноземні туристи, але за певних умов ваучер може виступати як офіційний документ, що гарантує туристам надання послуг, зазначених у договорі.

Договір на надання послуги харчування туристам у ресторані, кафе встановлює взаємні зобов'язання сторін і включає наступні пункти:

- номер, дату й місце укладання договору;
- найменування замовника із вказаною його організаційно-правовою формою;
- найменування й реквізити підприємства харчування;
- предмет договору (надання послуги харчування за заявкою замовника);

- права, зобов'язання й відповідальність сторін;
- вартість послуг і порядок розрахунків;
- терміни дії договору.

Повідомлення - документ, що підтверджує прибуття групи туристів, у якому вказують номер авіарейсу (поїзда), дату прибуття, чисельність і склад туристів, особливості харчування (вегетаріанці, мусульмани, діабетики, діти тощо), прізвище керівника групи або турменеджера, додаткові види обслуговування.

Харчування часто входить до числа послуг, наданих туристам і мандрівникам по туру.

Можна виділити три основні форми:

обслуговування: харчування, оплачене туристом; харчування, не включене у вартість турпакету й надане за додаткову плату; самообслуговування.

Оплачене харчування означає, що всі витрати на харчування включені у вартість готельного номеру або туру.

Це може бути тільки сніданок (континентальний або повний), сніданок і вечеря - напівпансіон, або триразове харчування - повний пансіон.

Повний пансіон використовується на маршрутних турах, тому що основний час приділяється екскурсіям, музеям, театрам і туристи не мають часу самостійно організувати собі харчування. Пункти харчування замовляються в зручній близькості з наміченими екскурсійними об'єктами. Також система харчування «повний пансіон» використовується в турах високої цінової категорії.

Напівпансіон частіше пропонується на стаціонарних турах. При цьому потрібно врахувати, що ряд екскурсійних і дозвільних заходів містить у собі обід або вечерю. Також використовується в розважальних турах, де вечеря може бути частиною розважальної програми.

Самообслуговування означає, що туристи самі собі готують їжу (найчастіше в пансіонатах, кемпінгах) або харчуються в залах ресторанів, де встановлений шведський стіл, або в кафе.

У сфері харчування особливе значення має швидке й чітке обслуговування туристів. Меню в місці перебування туристів повинне бути зрозуміло всім учасникам групи, а ціни зазначені у валюті країни.

Харчування повинне відповідати витраченим на нього засобам і не нанести шкоди здоров'ю туристів. Незадоволеність харчуванням через погану організацію, недостатньо високу якість їжі, що пропонується або низького рівня обслуговування може зіпсувати враження від подорожі й завдати шкоди туристській фірмі.

Іноді у вартість харчування включаються й напої, якщо харчування не включене у вартість тура, то за нього необхідно додатково платити в місці перебування.

На бланку туристської путівки ТУР- I вказується вид харчування: П(ФВ) - повний пансіон (сніданок, обід і вечеря), ПП (НВ) - напівпансіон (сніданок і обід, сніданок і вечеря), С (ВВ) - тільки сніданок.

Особливі умови харчування створюються в готелях, що працюють у

системі клубного відпочинку (крім триразового харчування, протягом усього дня пропонується великий вибір безкоштовних закусок, алкогольних і інших напоїв)- All inclusive (усе включене у вартість).

Залежно від того, чи входить вартість харчування поряд з розміщенням у готельний тариф, розрізняють основні системи обслуговування: - за європейським планом (European plan, EP). Являє собою готельний тариф, обумовлений на основі вартості розміщення без обліку харчування. Харчування надається за окрему плату. У цьому випадку точний час прибуття клієнта в готель не є принциповим, тому що не вимагає додаткових витрат готелю; - за американським планом (American plan, AP).

У готельний тариф входить вартість триразового харчування;

- за модифікованим американським планом (Modified American plan, MAP).

Клієнти можуть вибрати номер у комплексі із двохрановим харчуванням - сніданок і обід, іноді у вартість включають

British-style afternoon tea - традиційне британське післяполуднєве чаювання;

- за континентальним планом (Continental plan).

Туристи можуть

вибрати номер у комплексі з одноразовим харчуванням - легкий сніданок.

- за бермудським планом (bermuda plan BP) - у вартість

проживання включений щільний сніданок по-американски.

- самообслуговування - гості самі готують собі їжу.

Включення харчування взаємовигідно й підприємствам ресторанного господарства й самому готелю. Готель гарантує, таким чином, завантаженість торговельних залів підприємств харчування, а у випадку невідвідування - сніданків або обідів гостями певний дохід у готелю все таки залишається.

Бажання та потреби в обслуговуванні в усіх туристів різні.

Серед них можна виділити наступні категорії:

- солідні гості;

- випадкові відвідувачі;

ділові люди;

- квалливі гості;

- діти як майбутні постійні відвідувачі;

- гості ПОХИЛОГО віку;

- гості, що потребують спеціальної дієти;

- гурмани;

- відвідувачі з собаками;

- туристи-інваліди.

Солідні гості зазвичай дуже добре розбираються в гастрономі. Обслуговуючий персонал окрім першокласного сервісу та справжнього інтересу до їх особистостей повинен вселити відчуття поваги до їх рангу або положення в суспільстві, яке повинно підтримувати їх особливу значимість. Дуже важливо щоб солідних гостей обслуговували ті офіціанти, до яких вони звикли та які

заслужили на їх довіру. Для цього заклади ведуть спеціальну гостьову книгу з внесеними до неї стравами, що поважають гості даної категорії, а також інші їх побажання.

До категорії випадкових відвідувачів відносять гостей, які вперше відвідали даний заклад. У них ні в якому випадку не повинно складатися враження, що вони менш значні, ніж інші відвідувачі. Тільки при умові прояву необхідної довіри з'явиться шанс перетворити випадкових відвідувачів в постійних гостей. Для цього офіціанти запам'ятовують, які страви найбільше сподобались гостям. Ділові люди, як правило, підпорядковані часу. Вони з'являються в закладі під час перерви конгресу, конференції тощо та зазвичай поспішають. А з'являючись ввечері приводять із собою партнерів по бізнесу, яким би хотіли виявити особливу повагу. Дана категорія гостей чекає на особливо уважне обслуговування і готові компенсувати його чайовими.

Ділових гостей іноді обслуговують у кредит, на такому рахунку за обслуговування чітко проставляють дату, а гість розписується на ньому. Квапливі гості володіють браком часу, тому їм рекомендують переважно ті страви, які можна швидко приготувати. Розрахунок з ними теж проводять якнайшвидше.

Діти часто подорожують разом з батьками. Обслуговуючий персонал не повинен сприймати їх як тягар і джерело шуму, а сприймати їх як майбутніх відвідувачів, пам'ятаючи про те, що на сімейних зборах їх думка може бути вирішальною. Для багатьох дітей відвідування ресторанного закладу велика подія, а якщо діти почувають себе комфортно, то це означає, що батьки не відмовляться від наступного відвідування даного закладу.

Тема 20. Організація обслуговування груп та індивідуальних туристів

- 1. Організація обслуговування груп туристів.*
- 2. Організація обслуговування індивідуальних туристів у ресторанах.*
- 3. Обслуговування іноземних туристів враховуючи їх кулінарні вподобання.*

Підприємства ресторанного господарства при готелях призначені в основному для обслуговування проживаючих у них гостей. У міських готелях є ресторани, бари, а в готелях при аеропортах, залізничних, морських, річкових вокзалах - кафе, закусочні або заклади швидкого обслуговування.

Підприємства ресторанного господарства при готелях починають роботу не пізніше 8 год ранку й закінчують не пізніше 24 год за місцевим часом. Якщо в готелі кілька барів, то годинник роботи їх устанавлював індивідуально, а перерви не повинні збігатися.

Бари, як правило, починають роботу з 7 год ранку й закінчують в 22-23 год місцевого часу з перервою на обід. Для кожного бару встановлюють асортимент страв, товарів і напоїв, що шдлягають реалізації.

Харчування індивідуальних туристів надається за готівковий розрахунок в гривнях і за кредитними картками. Сніданок індивідуальним туристам в

ресторані і кафе надається в готелі, де вони мешкають. Вартість сніданку включена у ваучери туристів.

Сніданок для індивідуальних туристів може бути організований в окремому залі, на спеціально виділених столах в загальному залі ресторану, на «шведському столі» і за бажанням туриста - в номері туриста.

Орієнтований час надання сніданку з 8 до 10 годин ранку, а в туристський сезон (з травня по вересень) - з 7 до 10 годин ранку.

Сніданок в ресторанах надається індивідуальним туристам після пред'явлення ними візитної картки готелю, яка відрізняється від звичайної кольором, наявністю штампу «Сніданок», кольоровою смугою або іншими ознаками.

Служба прийому і обслуговування інформує туристів про порядок організації даного виду обслуговування. Місця харчування повинні бути позначені спеціальними табличками на столах.

Заявку на необхідну кількість сніданків відповідно до кількості проживаючих індивідуальних туристів служба прийому і обслуговування передає в ресторан напередодні дня обслуговування до 21 години.

При складанні меню рекомендується використовувати тижневе меню туристських сніданків.

Дітям від двох до 12 років, що подорожують у складі групи туристів з батьками, харчування надається за спеціальним меню в межах 50% вартості харчування відповідного класу обслуговування за картками готелю.

Алкогольні напої, тютюнові і кондитерські вироби промислового виробництва у вартість сніданку не включаються.

Індивідуальні туристи можуть зробити замовлення за телефоном на подачу сніданку в номер, сплативши готівкою вартість даної послуги з рахунку.

У разі раннього виїзду з готелю туристу надається дорожній набір на суму сніданку. Вартість невикористаних сніданків туристу не повертається. При обслуговуванні туристів континентальними сніданками спочатку роблять попереднє сервірування столів на 6-8 чол., потім у торці стола ставлять групами чашки із блюдцями й ложками для гарячих напоїв; гарячу закуску (яєчню або млинці) або легку другу страву (яйце в мішечок або омлет, кашу молочну) офіціант подає з виробництва європейським методом.

Обслуговування туристів повними сніданками здійснюють аналогічно, але на столи заздалегідь ставлять не один вид закуски, а холодні закуски в асортименті (сир, ковбаса сирокочена, шинка, карбонат). Для прискорення обслуговування всім туристам пропонують один вид континентального або повного сніданку певної вартості.

При відсутності шведського столу меню сніданку повинно щодня змінюватися. До сніданку й обіду на стіл обов'язково ставлять глечик з охолодженою кип'яченою водою й контейнер для льоду із щипцями (на прохання гостей).

У готелях більш високі категорії, що мають (4 або 5 зірок) туристи можуть замовити сніданок у ресторані, кафе або в барі на поверсі за меню «а ля карт» або з доставкою в номер.

При організації харчування туристів за схемою «напівпансіот їм надається об'єднаний обід-вечеря або роздільно обід або вечеря у встановлений час. При схемі «повний патсіонат» туристи забезпечуються триразовим харчуванням.

Сніданки індивідуальним туристам в ресторанах надаються за готівковий розрахунок. Порядок розрахунку і обліку страв, що реалізуються, при наданні сніданків індивідуальним туристам в готелі наступний:

- закуски, страви, напої відпускаються офіціантом з кухні і буфета згідно з меню за касовими чеками, надрукованих на окремій касовій машині або на лічильнику касової машини «безготівковий розрахунок»;
- бухгалтерія готелю щодня видає ресторану один екземпляр пронумерованого бланка «Відомість надання індивідуальним туристам сніданку в готелі», який заповнює метрдотель;
- метрдотель (бригадир офіціантів, касир-контролер) спільно з касиром-операціоністом (старшим касиром) знімає показники касової машини і записує у відомість підсумкову суму, після чого відомість передається в касу ресторану для подальшого включення її в звіт разом із заявкою на відпущення сніданків.

Обід, як правило, складається з холодної закуски, супу, другої гарячої страви, десерту, кави або чаю. У меню вечері включають холодну закуску, другу гарячу страву, десерт і гарячий напій. До обіду й вечері подають прохолодні напої або пиво.

Меню обіду й вечері складають у двох варіантах на кожен день в межах погодженої із замовником суми й напередодні пропонують для вибору керівникові групи туристів через гід-перекладача, для іноземних туристів (якщо обід і вечерю організують без шведського столу).

Попереднє накриття столів до обіду здійснюють у такий спосіб. Столи сервірують так само, як і до комплексного обіду. По торцях стола розташовують чашки із блюдцями й ложками для кави й чаю. Заздалегідь на стіл ставлять закуску проти кожного гостя. Суп у супниці з розливною ложкою на пиріжковій тарілці розташовують ближче до центру стола. На стіл ставлять також кошик із хлібом, вазу з випеченими виробами або тістечками, солодкі блюда в креманках. Подачу гарячих страв здійснюють європейським методом. Гарячі напої офіціанти розливають із чайників 1 кавників.

Організація харчування груп туристів здійснюється в ресторанах і кафе. За 5 днів до початку обслуговування підприємствам харчування надають графіки прибуття груп туристів з вказівкою країни або міста, з якої прибувають туристи, числа туристів, дати прибуття і тривалості перебування, а не пізніше ніж за добу - заявку на обслуговування кожної групи туристів.

У заявці вказують: прізвище представника, відповідального за обслуговування груп туристів, індекс групи, номер сповіщення, країну, з якої прибутки туристи (або місто), число туристів в групі (зокрема дітей і туристів, що потребують дієтичного харчування), число осіб, супроводжуючих групу, для яких також необхідно організувати харчування, клас обслуговування, види і час харчування (сніданок, обід, вечеря), що надається, загальну тривалість перебування, дату і час першого і останнього обслуговування.

Організація харчування груп туристів здійснюється в окремих залах або за

спеціально виділеними столами в загальному залі. Замовлені страви подають в однаковій послідовності до визначеного часу. Якщо обслуговування здійснюється в ресторані протягом декількох днів, то рекомендується закріплювати за групами туристів певні постійні місця в залі. При організації харчування груп туристів з різних країн в одному залі на столи слід встановлювати прапорці цих країн.

Рекомендуються наступні орієнтовні інтервали харчування: сніданок - з 8 до 10 год, обід- з 12 до 15 год, вечеря - з 17 год 30 хв до 20 год. У ресторанах і кафе, де організують харчування у дві зміни, вечеря може бути продовжена 20 год 30 хв. Якщо програмою прибуття передбачено вечірній захід (наприклад, відвідини театру), вечерю надають до початку заходу або в межах режиму роботи ресторану. Для обіду і вечері меню складають не менше ніж в двох варіантах на кожен день. У меню вказують найменування страв, норми виходу і ціну кожної страви. Меню повинно бути різноманітним за днями тижня. У меню дня слід включати не менше 4-5 фірмових і замовлених страв, враховуючи при цьому особливості національних кухонь, звички і режим харчування туристів.

У меню для груп туристів вказують найменування ресторану, клас харчування, найменування страв з вказівкою виходу і ціни. Забороняється зменшувати або збільшувати вартість харчування понад встановлений ліміт на харчування для груп туристів, а також включати в меню алкогольні напої.

У закордонній практиці широко поширена форма обслуговування груп туристів, що одержала назву табльдот. За 10-15 хв до початку обслуговування на попередньо сервіровані столи ставлять охолоджені напої або кип'ячену воду з льодом, а також хліб, булочки. Холодні закуски розкладають на великі закусочні тарілки маленькими порціями, складаючи з них барвисті композиції, і ставлять на столи до приходу гостей. Інші страви подають також європейським методом.

При обслуговуванні туристських потягів харчування організують за меню денного раціону, що сприяє прискоренню процесу обслуговування. Пасажирів туристських потягів забезпечують триразовим харчуванням. Додатково за готівку туристи можуть придбати продукцію у буфеті.

Під час рейсу пасажирів обслуговує бригада у складі директора, завідуючого виробництвом, одного-двох кухарів, двох кухонних робітників, мийника посуду, трьох офіціантів (один з них офіціант-розносник) і буфетника.

Під час стоянок на період тривалих екскурсій туристам виділяється набір продуктів (дорожні набори). Також при відсутності в складі поїзда вагона-ресторану чи іншого підприємства ресторанного господарства, де б харчувалися туристи, агентство повинне забезпечувати туристів дорожніми наборами, що полягають із високоякісних і нешвидкопсувних продуктів, мінеральної або фруктові води, паперових серветок і стаканчиків.

При складанні заявки на їх комплектування представник фірми вказує індекс групи, національність і кількість туристів, клас обслуговування, дату і час обслуговування, прізвище представника фірми, відповідального за обслуговування даної групи. Дорожні набори повинні бути міцно й красиво впаковані. При замовленні дорожніх наборів слід враховувати побажання

туристів. Вартість наборів повинна відповідати ліміту на харчування для даного класу обслуговування. При необхідності дорожні набори можуть також видаватися туристам у випадках поїздок на тривалі екскурсії, при тривалих заміських прогулянках.

ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПЕВНИХ КОНТИНГЕНТІВ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА РІЗНИХ ТИПІВ

Тема 21. Сучасні концепції організації обслуговування споживачів у ресторанах

1. *Класифікація ресторанів за різними ознаками.*
2. *Концептуальний ресторан.*
3. *Етнічний ресторан.*
4. *Препатійний ресторан.*

Класифікація ресторанів. При розробці концепції ресторану важливо виявити, для якого контингенту споживачів він створюється: елітний ресторан для споживачів з високим рівнем доходів; ресторан, доступний для споживачів із середнім рівнем доходів; для людей різного віку; для сімейного відпочинку тощо.

Залежно від контингенту споживачів, мети, з якою вони відвідують ресторан, використовують дорогі або дешевші засоби оформлення інтер'єру підприємства, відповідний посуд та столову білизну. Для елітних ресторанів характерними є тенденції повернення вишуканих, аристократичних манер, культури споживання страв та відпочинку, притаманних класичним кухням: французькій, італійській, російсько-дворянській, українсько-шляхетній. У ресторанах для споживачів із середнім рівнем доходів високий рівень обслуговування співіснує з більш демократичним стилем поведінки споживачів. Елітні ресторани, як правило, розміщуються в престижних кварталах, ресторани швидкого обслуговування - в місцях великого скупчення людей (біля станцій метро, вокзалів тощо).

У меню переважають класичні страви та напої високої якості або страви національної чи авторської кухні за відповідними цінами. Обраній концепції ресторану повинна відповідати форма обслуговування: повне обслуговування офіціантами з презентацією страв і напоїв, "шведський стіл", часткове обслуговування офіціантами, відпуск продукції "на винос" тощо. Суттєве значення має майстерність обслуговуючого персоналу, завдяки чому створена в залі атмосфера підсилюється та більш повно розкривається.

Досить часто на ринку ресторанного господарства зустрічаються підприємства ресторанного бізнесу для сімейного відпочинку, які створюють умови для організації харчування та дозвілля сім'єю і пропонують асортимент страв "домашньої кухні". Для цього відповідно обладнуються ігрові майданчики для дітей, розробляються програми відпочинку та меню зі стравами для дорослого і дитячого контингенту, в деяких випадках пропонується послуга з догляду за дітьми (baby-sitter).

Останнім часом популярними стали ресторани, які заявляють про себе як підприємства змішаного типу, наприклад ресторан-бар, ресторан-клуб, салон-ресторан. У своїй роботі вони поєднують характерні ознаки інших типів закладів.

Досить часто при ресторанах створюються відкриті ресторани майданчики (літні ресторани). Літні ресторани можуть бути не лише доповненням до стаціонарного закладу, а й повноцінним видом ресторану. Вони поділяються на веранди, тераси, економ-тераси, ресторан-трансформер.

Веранда - це прибудова до закладу під капітальною покрівлею, яка надає презентативного зовнішнього вигляду його фасаду. Перевагу їй надають споживачі, які прагнуть скористатися послугами ресторану на свіжому повітрі. Утеплена веранда може працювати цілий рік. Влітку склопакети знімають, перетворюючи закриту веранду на відкриту.

Тераса - це ресторан на свіжому повітрі, огорожений кущами, квітами та іншими загорожами, з тентовою покрівлею, підлогою, викладеною плиткою тощо. Ресторан-терасу можна розмістити і на покрівлі, завдяки чому, крім перебування на свіжому повітрі, споживачам забезпечується споглядання краєвиду. Тераса працює 5-6 місяців, решту часу обладнання зберігається у спеціально орендованому складі.

Економ-тераса - це маленький майданчик біля фасаду ресторану, де встановлено 4-6 столів під зонтами.

Ресторан-трансформер - це ресторан, який у літній сезон, завдяки зняттю вікон і дверей, із зимового перетворюється на літній. Вікна повинні виходити в паркову або пішохідну зону.

Вибір типу літнього ресторану (майданчика), його оформлення залежать від концепції основного підприємства. Тут використовують зручні, красиві та практичні меблі: пластикові, плетені із лози, ротанга (вишукані - для солідних підприємств), дерев'яні, металеві ковані.

Для концептуального ресторану характерним є взаємозалежність між усіма елементами, починаючи з назви ресторану і завершуючи атмосферою, що підсилює значення всіх його характеристик. Концептуальні ресторани поділяються на тематичні і національні (етнічні).

Наприклад, згідно з назвою "Маямі Блюз", у ресторані розкривається музична тема з ліричними джазовими імпровізаціями. Зі стелі залу звисають джазові музичні інструменти - труби, кларнети, саксофони, підвішені майже на невидимих шнурах. Червоні та сині неонові лампочки вимальовують на стінах контури двох електрогітар, розміщених на протилежних стінах. Полиці за барною стійкою заповнені не лише різноманітними напоями, а й цілою колекцією дерев'яних статуєток Луї Армстронга, які застигли у різних позах. Відгуки музичної теми простежуються в декоративних композиціях, розміщених на стінах, де поєднуються кларнет, радіола, старий радіоприймач, а також пісочний годинник, морські зірки, сухе листя. Спинки стільців прикрашають ноти, вирізані з дерева. У репертуарі музикантів присутні блюзи та стильні джазові композиції.

Ресторан "Мисливець" стилізований під мисливську хатинку, стіни якої прикрашені справжніми шкурами диких тварин, рогами оленя. Полички заставлені флягами та іншими керамічними і скляними ємностями. Підвіконня та стіни прикрашають чучела болотяних та лісових птахів. Стеля оформлена у вигляді неба, яке видніється між гілками дерев, і засіяна лампочками-зірочками, що створює ілюзію нічного неба. На стінах зберігаються мисливські рушниці, патронташ, чоботи, плащ-палатка та інші атрибути полювання. Дерев'яні різьблені буфети, шафи для посуду, масивні стільці у залі, світильники, за дизайном схожі на керосинові лампадки, - все це гармонійно вписується у загальний план, відтворюючи атмосферу затишного місця. В залі встановлено мангал, на якому готують м'ясо, рибу, дичину.

Прикладом кінематографічної концепції є ресторан "Міміно", інтер'єр якого створювався за мотивами однойменного художнього фільму Георгія Данелія. На стінах у рамках під склом розміщені кінокадри зі стрічки "Міміно". Біля входу гостей зустрічають манекени головних героїв. У залі працюють виключно дівчата, одягнені у форму стюардес "Аерофлоту". У ресторані часто демонструється цей фільм. Враховуючи національність головного героя, грузинський колорит у ресторані підкреслюється використанням таких архітектурних елементів, як ажурні дерев'яні арки, фігурні колони, віконця з кольоровими вітражами, характерні для будинків Колхиди. Неглибокі ніші в стінах заповнені національним посудом, кинджалами. У вазах лежать грона винограду. Нижній зал оформлений у вигляді винного льоху. Асортимент страв складається переважно зі страв грузинської кухні - чашошулі, тушкованого на кеце, сациві або хаші, шашлик тощо.

Назва ресторану "Печера" повністю відповідає його концепції. Над входом замість козирка височіє велика кам'яна глиба, яка підтримується двома ідолами, схожими на тих, що зустрічаються на о. Пасхи. Зал оформлений у вигляді підземного житла первісної людини, дерев'яна скульптура якої встановлена

майже біля самих дверей. Стіни та стеля імітують текстуру черепашика, зі стелі бурульками звисають "сталактити", а з підлоги піднімаються "сталагмітові" колони, поділяючи простір на невеликі напівкруглі кабінки. Над головами споживачів ярусами застигли аморфні пласти "гірської породи" із нерівними краями, між якими просвічуються світильники. В куті барної стійки, навколо якої стоять столики у вигляді обгризених кісток, шумить водоспад. До цього додаються примітивні "наскальні" малюнки, рахунок у вигляді паличок з рисками, що відповідають певній цифрі (потім, звичайно, принесуть звичайний листок, а паличку можна забрати з собою як сувенір). Замість традиційних полиць для напоїв використані круглі ніші-печерки. Відвідавши такий ресторан, важко повірити, що місцем перебування був звичайний багатопверховий будинок, а не справжня печера - свідок зародження цивілізації.

Поняття "препатійний ресторан" з'явилося недавно. Він має певні відмінності від інших закладів ресторанного господарства. Pre-party - це те, що відбувається до party (основної вечірки), тобто зустріч, спілкування, аперитив на базі ресторану, де люди вирішують, куди піти далі - найчастіше в нічний клуб, де відбувається основне party*². До клубу, як правило, їздять компанією, а компанії треба десь збиратися. Зручним місцем для цього є ресторан, кафе або бар, які знаходяться, скажімо, неподалік від клубу.

*2- {Це відбувається, як правило, в п'ятницю-суботу і може бути в четвер та неділю}

Альтернативою ресторану pre-party може бути super-club, який поєднує в одному приміщенні ресторан, в якому можна легко поужити перед вечіркою, і клуб, в якому гість залишається на нічну вечірку. В такому закладі вдень забезпечується обслуговування як у ресторані (ресторанна атмосфера), увечері - як у барі (коктейльна атмосфера), вночі - як у клубі (клубна атмосфера). В такому закладі може бути передбачено декілька різнопланових зон, наприклад: на першому поверсі - танцювальний майданчик, а тому створюються умови для шумної вечірки, на другому має переважати розслаблена атмосфера лаунж, на третьому - можливий ще інший варіант party.

Деякі ресторани у звичайні дні працюють як ресторани, а в п'ятницю-суботу є закладом як для pre-party, так і для party. В цих ресторанах часто, як і в superclub, забезпечують одночасно роботу ресторанної, коктейльної та клубної зон, причому на меню коктейлів передбачені скидки.

Під час pre-party в ресторані можна не лише поужити і поспілкуватися, а й потанцювати, тільки у більш спокійній атмосфері, ніж у клубі. Для таких закладів характерним є демократичний стиль і відповідна цінова політика, яка задовольняє гостей з різним рівнем доходів. Цільовою аудиторією pre-party є молоді люди до 30 років.

При організації препатійного ресторану важливе значення має вирішення наступних питань: місце розміщення, інтер'єр, меню, стиль обслуговування, музика.

Як було описано вище, існує три варіанти розміщення: 1) в окремому закладі, 2) при клубі, 3) поєднання в одній споруді функцій ресторану, pre-party і party зі створенням клубної атмосфери.

Для інтер'єру препатійного ресторану характерним є лаунж-стиль: стриманий мінімалізм, функціональність, багато повітря й світла, кольорові акценти, легкі штори, низькі меблі (столики, диванчики), м'які подушки. Цей стиль сприяє створенню демократичної атмосфери без зайвого пафосу та активному спілкуванню гостей.

В закладі pre-party передбачено спеціальне меню з урахуванням того, що гості віддають перевагу легкій вечері - закускам, фондю, стравам, розрахованим на всю компанію. Особлива увага приділяється винній карті. Під час pre-party бар має значно більше навантаження, ніж кухня.

Під час pre-party стандарти обслуговування максимально спрощуються: акценти переводяться з тонкощів сервірування і ресторанного етикету на створення приємної атмосфери, зокрема за рахунок люб'язного, гостинного, доброзичливого, толерантного персоналу. Персонал не тільки обслуговує, а й спілкується з гостями, надаючи їм при нагоді цікаву інформацію про страви, кальян; цікавиться, чому постійний клієнт був відсутнім на попередній вечірці і т. ін. Таким чином, відносини між постійними гостями і персоналом стають приятельськими, що має важливе значення в таких закладах.

Деякі професіонали вважають, що на pre-party гості ще не готові до активного клубного сервісу і занадто вільна поведінка офіціантів або хостес може неприємно вразити. Перехід від одного стилю обслуговування (від класичного до демократичного) має відбуватися плавно. Велике значення для pre-party має музичне обслуговування, яке створює атмосферу, формує настрій. Вона повинна бути достатньо динамічною, але не танцювальною, щось середнє між лаунжем і класичним танцювальним хаусом. Деякі професіонали вважають, що для pre-party підходять такі не жорсткі стилі музики, як lounge, deep, funk, R'n'B разом з хаусом, диско-хаус, вокальний-хаус, мінімал-хаус, мінімал-техно.

Під час party переважає музичний мейнстрім - танцювальний хаус з використанням хітів. Модним і більш сучасним музичним напрямом є електро.

After-party проводиться у 3-5 годин ранку і до закриття зі скидкою на меню сніданку, тобто після основної вечірки. Музика на after-party має бути більш активною, але в той же час вранці, коли заклад планує закриття, поступово стає спокійнішою. В деяких закладах музика під час after-party створює умови для спокійного відпочинку з подушками, кальяном, чаєм, в інших застосовується

жорстка, швидка музика (жорстке електро, техно, хард-техно, трайбл, прогресив-хаус). Професіонали вважають, що в цьому питанні необхідний індивідуальний підхід залежно від контингенту і стану гостей. При створенні концепції і стандарту препатійного ресторану особливу увагу слід приділяти відповідному музичному обслуговуванню, наявності ді-джея, лаунж-інтер'єру, меню страв, винній карті, напівресторанному-напівклубному сервісу.

Тема 22. Організація обслуговування у барах

1. *Класифікація барів.*
2. *Характеристика приміщень бару, оснащення.*
3. *Барна карта.*
4. *Подавання напоїв у барі.*

Подача продукції сервіс-бару (буфету)

З сервіс-бару офіціант одержує вино, горілчані вироби, пиво, мінеральні і фруктові води, соки, тютюнові вироби, хліб. Обслуговування гостей починають з подачі продукції сервіс-бару у певній послідовності: безалкогольні напої (або аперитив), хліб, тютюнові вироби (за винятком сигар).

Безалкогольні напої

У ресторанах завжди є широкий вибір безалкогольних напоїв: мінеральна вода, квас, фруктові-ягідні газовані напої, соки, фірмові напої.

Усі безалкогольні напої мають бути охолоджені до 8-12 градусів. До закусок подаються березовий, лимонний, світлий виноградний, морквяний соки.

До рибного гарячого харчу – лимонний, аличовий, сливовий, морс з журавлини, газовані напої. До м'ясного харчу прийнято подавати томатний, яблучний, гранатовий, червоний виноградний, сливовий, чорносмородиновий соки і навіть квас. До десерту на святковий стіл подають десертні газовані фруктові-ягідні напої, солодкі фруктові-ягідні соки.

Мінеральні води

Натуральні мінеральні води із природних джерел мають лікувальні властивості й використовуються як столові напої. Подача напоїв має свої особливості. Є різні способи подачі безалкогольних напоїв:

1-й спосіб: офіціант показує пляшки гостю зліва від нього. Так можна пропонувати напій на вибір (наприклад: «Вам газовану чи негазовану воду?»). Потім він відкорковує пляшку на підсобному столику і наливає напій гостеві у фужер, підійшовши з правого боку. Пляшку з напоєм, що залишився, офіціант ставить замовнику на стіл за фужером.

2-й спосіб: мінеральну воду і газовані напої офіціант приносить до залу і відкорковує в присутності відвідувача. Пляшки приносять у руці (одну або дві), або на невеликому підносі (якщо їх більше двох). Офіціант ставить дві пляшки на долоню лівої руки так, щоб одна з цих займала частину долоні, безіменний палець та мізинець, і притискає її до долоні, на другу частину долоні і

відсунутий вказівний палець ставить поряд з першою другу пляшку, обидві етикетками, звернутими вправо. Ця пляшка утримується великим і вказівним пальцями, які притискають її до основи великого пальця долоні. Середній палець фіксує пляшки.

3-й спосіб: У ресторани мінеральна вода надходить у пляшках 0,5 л. У літню пору мінеральну воду краще подавати охолодженою. Пляшки з мінеральною водою повинні бути чистими, з акуратно наклеєними етикетками. Офіціант відкриває їхнім ключем на серванті, потім протирає горлечко пляшки ручником і, одержавши дозвіл гостюючи, наливає воду у фужери або ставить відкриту пляшку на стіл. Фужер наповнюють на половину або на дві третини ємності.

Соки і прохолодні напої власного виробництва подають для одного відвідувача в хайболах, для групи гостей – у глечиках. Склянки офіціант переносить на підносі і з підносу правою рукою з правого боку від гостя ставить їх на стіл. Глечик можна переносити на підносі або на долоні лівої руки, на згорнутій серветці, притримуючи його ручку правою рукою. Наливають напій з глечика також з правого боку правою рукою.

Пиво

Перш ніж подати пиво, потрібно його вибрати. Коли офіціант пропонує відвідувачу пиво, він повинен знати таке: смакова відповідність – основний показник для вибору напою. Споживчі властивості пива характеризуються смаком, кольором, ароматом, прозорістю, пінистістю і стійкістю піни. У жарку пору року рекомендується подавати світле полегшене пиво, добре вгамовує спрагу. Взимку – темне густе пиво. Для більш повного прояву смаку і аромату пиво повинно бути охолоджене до певної температури: світле пиво – до 16-18 С (влітку) і 18-20°С (взимку). Темне пиво повинно мати температуру 22-24°С.

Пиво подають у кухлях або пивних бокалах. Його не слід наливати до країв. Хороше пиво знавці оцінюють за формулою 4*4: налите пиво повинно мати піну висотою до 4 см, яка в свою чергу, повинна триматися до 4 хвилин.

Для характеристики якості пива піна має не менш важливе значення, ніж смак і аромат. Температура 10°С вважається оптимальною для стійкості піни.

Якісне обслуговування пивом характеризується таким розташуванням кухлів, щоб їм ніщо не заважало; необхідністю уберігати кухлі з пивом від сонячних променів; забезпеченням рівномірного та безперервного надходження вуглекислого газу; абсолютною чистотою всіх пристосувань для розливу пива, таких, як штекер, ручка, арматура, кран і самі гуртки.

У пивні кухлі не можна наливати ніякі інші напої, особливо ті, які містять у собі хоча б краплю жиру, як, наприклад, молоко. Будь-яке попадання жиру швидко руйнує піну шапку, а саме пиво виглядає непрезентабельним.



Правила подачі пива:

Швидка, вправна подача пива підсилює задоволення від його споживання. Для правильної подачі пива необхідно завжди мати в запасі деякий час і дотримуватися наступних правил:

1. Наповнюючи келих пивом, слід його ледь-ледь нахилити.
2. При першій подачі пива стежити, щоб піна не осіла. Спочатку келих подають наповнений лише на 1/2, його ємності і вичікують, приблизно хвилину, поки піна не прийме компактну форму.
3. При появі другого, що росте над краєм келиха кільця піни потрібно приблизно близько 30 секунд для того, щоб вона осіла.
4. Пінна маса перед самою подачею повинна утворити ще й третє кільце піни, що і додасть пиву найкращу якість.

Правила підбору вино-горілчаних виробів до страв

Під час гастрономічного (у міжнародному розумінні) обіду прийнято пити вино. Це найбільш натуральний і корисний напій, з яким їжа завжди смачніша. Вино при цьому виконує певні функції, наприклад, готує смакові рецептори рота до нового шматка, сприяє травленню, знижує калорійність їжі тощо.

Страви і вина мають бути однакові за рівнем і, щоб досягти цього, потрібно знати правила підбору вин та страв.

Найбільш поширеними ворогами вина є: пряні кулінарні запахи, які не дозволяють насолодитися ароматом гарного вина; тютюновий дим; оцет; кислота цитрусових плодів; жирні сорти риби, які надають вину неприємного присмаку металу; ваніль, кава, кориця; страви, приправлені карі та м'ятою.

Варто пам'ятати такі правила:

- ніколи не подавайте червоне вино до рибних консервів і шоколаду;
- не подавайте напівсолодке вино до гострого соусу на оцтовій основі;
- не ставте поряд із французьким вином кетчуп.

Ідеально обране вино дозволяє відчувати смакові нюанси їжі.

Існують особливі правила, які страви та напої між собою поєднуються. Сучасна кухня відкидає правило, яке панувало упродовж тривалого часу, що до темного м'яса і сиру слід подавати тільки червоне вино, а до світлого м'яса і риби – біле. Багато залежить і від способу приготування та використання соусів, приправ і овочів.

Вибір вин визначається кількома принципами. Складні смаки потребують простих вин, складні вина – простих страв, тобто чим витонченіше вино, тим простіша їжа. Смакова відповідність – основний показник для вибору напою до страви. Кращим, смачнішим, приємнішим може виявитися менш витримане, дороге вино, якщо воно відповідає страві.

Як правило, солодкий смак їжі підсилить кислоту сухого вина, а кислі вина перетворить у несмачні. Молоде вино з різким фруктовим тоном добре підійде до солодких і пікантних страв, а ледь кислувате може здатися приємним, якщо вживати його зі стравами, які мають гострий смак. Десерт має бути солодшим, ніж вино, яким його запивають.

Вино, подане не до «своїх» страв або при неправильній температурі, втрачає свої переваги.

Всі вина можна поділити на три категорії:

- вина, які збуджують апетит – аперитиви, що п'ють зазвичай перед їжею: мадера, херес, вермут; – вина, що вживаються під час їжі – столові вина;
- вина, які п'ють із солодкими стравами, після обіду – десертні.

Варто запам'ятати: перед їжею для збудження апетиту подають аперитив; білі столові вина подають до закусок, легких м'ясних і рибних страв; натуральні сухі, напівсухі та напівсолодкі вина добре поєднуються з овочевими стравами;

червоні столові підходять до баранини, телятини, дичини, домашньої птиці, шашлику, плову, буженини; херес чи мадеру добре подавати до м'ясного або курячого бульйону;

лікери, десертні вина, солодкі марки шампанського рекомендуються до десерту – кондитерських виробів, фруктів, кави, морозива;

шампанське краще подавати до легкої закуски – сиру, сухого прісного печива; сухе і напівсухе шампанське подають як на початку, так і упродовж обіду, вечері, а також на десерт.

До шампанського, поданого до столу поза обідом чи вечерю, рекомендуються різні сири, а також сухе печиво, тістечка, солодощі, фрукти, горіхи; до гострих салатів, м'ясних закусок (холодної телятини, відварного язика, м'ясного асорті, шинки) підійде чарка міцного (але не десертного) червоного або білого вермуту.

Незважаючи на деяку солодкість, властиву цьому напою, його своєрідний аромат та гіркуватий присмак, запах полину, хінної кірки та гвоздики добре гармонують зі смаком багатьох закусок; до устриць, мідій, креветок найкраще підходять легкі білі вина м'якого смаку і тонкого аромату без різкої кислоти, такі як Семільон або напівсухе шампанське.

До цих До цих страв можна запропонувати також напівсухе вино типу Шато-Ікем; до перших страв рекомендується подавати міцні виноградні вина – мадеру, портвейн, херес, марсалу; до пюре і бульйонів – херес і мадеру; до гарячих рибних страв (риби парової, відварної та у розсолі, до страв, приготовлених з тонкими, делікатесними соусами, до рибних кнелів і смаженої риби) можна запропонувати білі сухі виноградні вина.

Особливо рекомендуються рибні; до других м'ясних страв (біфштекса, філе, лангету, антрекоту, ескалопу, різноманітних натуральних і панірувальних котлет, шніцеля, ромштексу, смаженої яловичини, баранини, свинини, телятини, страв приготовлених із печінки, нирок, мозку) рекомендується подавати червоні виноградні вина; у теплу пору року подають вина, які добре втамовують спрагу і мають приємну свіжість.

Цими якостями відрізняються білі столові вина; узимку віддають перевагу «теплим», добре зігріваючим червоним столовим і міцним виноградним винам. Це пояснюється ще й тим, що в зимовому меню більше ситних страв із м'яса, свинини, баранини, до яких підходять як червоні столові, так і міцні виноградні вина.

Тема 23. Організація обслуговування у кав'ярні

1. *Характеристика кафе як заклад ресторанного господарства.*
2. *Оснащення кав'ярень.*
3. *Організація робочого місця бариста.*
4. *Приготування і подавання кави та кавових напоїв.*

Кафе - це заклад ресторанного господарства з широким асортиментом страв нескладного приготування, кондитерських виробів і напоїв в якому застосовується самообслуговування або обслуговування офіціантами.

Перше кафе, де відвідувачам подавали плодові сиропи, лікери, шоколад, каву, було відкрито у Парижі в 1680 р. сицилійцем Франческо Прокопіо. Це кафе існує донині і оголошено історичною пам'яткою

Кафе може бути повносервісним або спеціалізованим. Спеціалізація кафе здійснюється за наступними ознаками:

- за видом страви: кафе-морозиво, кафе-кондитерська, кафе-молочне, кафе-піца, кафе-варенична, кафе-пельменна тощо;
- за видом напою: кафе-кава (кав'ярня), кафе-чай (чайний салон), кафе-шоколад тощо;
- за видом організації дозвілля: Інтернет-кафе, кафе-кальян;
- за контингентом споживачів: молодіжне кафе, дитяче кафе;
- за рівнем обслуговування: з обслуговуванням офіціантами, із самообслуговуванням.

Кафе-морозиво вважається найбільш демократичним місцем проведення дозвілля. Кафе-морозиво можуть відвідати всі члени родини, в тому числі діти, а також не дуже заможні люди.

В сучасних кафе-морозиво обладнання займає площу лише 0,5 м². Апарат з виготовлення морозива розрахований на використання як натуральних продуктів, так і готових сумішей. До цього необхідне додаткове обладнання з неіржа-віуючої сталі: стелаж для зберігання інвентарю, мийна для миття інвентарю, настінні полицки (відкриті та закриті), низькотемпературний холодильник, стіл.

У торгівельному залі розміщують: низькотемпературну вітрину для демонстрування асортименту морозива, меблі, апарати для приготування чаю, кави. Для розширення асортименту страв в меню додають різноманітні десерти, у тому числі заморожені, випічку і кондитерські вироби.

Кафе-морозиво можна розмістити в окремій будівлі або у складі комплексу закладів ресторанного господарства.

Кафе-кондитерська - різновид кафе, в якому пропонується широкий вибір борошняних кондитерських та булочних виробів. В меню кафе-кондитерської мають бути представлені вироби з різних видів тіста: дріжджового, пісочного, білково-збивного, бісквітного, листкового, мигдального, пряничного та ін. Як правило, кафе-кондитерська має свій власний кондитерський цех. Сьогодні з'явилися кафе-кондитерські, які мають національне спрямування, наприклад, віденська кондитерська.

У торгівельному залі кафе-кондитерської розміщують: охолоджувальну та неохолоджувальну вітрини для демонстрування асортименту кондитерських

виробів, меблі, апарати для приготування чаю, кави. Для розширення асортименту страв у меню додають різноманітні десерти, у тому числі заморожені.

Кафе-молочне - кафе цього типу в своїй повсякденній діяльності створюють умови для прискореного обслуговування споживачів. Для цього бажано передбачити обслуговування як біля барної стійки, так і за столом. В асортимент продукції входять всілякі напої на основі молочних продуктів, безалкогольні та змішані напої, морозиво з різноманітними гарнірами, цукерки, шоколад, фрукти. Паління в цих кафе небажане. Такі кафе доцільно розміщувати на швидких магістралях, у місцях відпочинку, при видовищних підприємствах і спортивних спорудах та центрах відпочинку дітей з батьками (зоопарках, парках, комплексах дитячих розваг, кінотеатрах).

Кафе-чай, чайний салон та чайний клуб реалізують в широкому асортименті чай та борошняні кондитерські вироби. У меню можуть бути включені нескладні страви. В них застосовують самообслуговування і обслуговування офіціантами. Чайні клуби пропонують чайну культуру різних країн - Китаю, Японії, Індії, Середньої Азії.

Кафе-кава (кав'ярня) - спеціалізований заклад ресторанного господарства, який пропонує споживачам широкий асортимент кавових напоїв. У меню включають найбільш популярні напої, відомі у всьому світі: кава натуральна, кава капучино, кава еспресо, кава по-східному, кава-корретто тощо. У кав'ярні споживачам можуть запропонувати й інші напої, які складають альтернативу кавовим - від соків до міцних алкогольних.

В Європі власники кав'ярні самі закупають необхідні продукти, а потім запрошують кулінарів для виготовлення задуманого асортименту страв. В результаті вони набули популярності завдяки чудовим десертам або незвичайним закускам, які не зустрінеш більше в жодному закладі.

Кафе-шоколад - спеціалізований заклад ресторанного господарства, який пропонує споживачам широкий асортимент напоїв, виробів та страв з використанням шоколаду. В меню включають різноманітні види борошняних кондитерських виробів (торти, штруделі, чизкейки, тістечка, кекси, млинчики, печиво тощо), до складу яких входить шоколад, а також шоколадні цукерки, у тому числі ручної роботи, та напої на основі какао й шоколаду. Для розширення асортименту страв в меню додають різноманітні десерти, у тому числі заморожені.

Молодіжне кафе, дитяче кафе - заклади, розраховані на певний контингент, тому обслуговування тут має свої особливості. Так, наприклад, в меню дитячого кафе менший вихід порцій, назва страв зорієнтована на дітей. У молодіжному споживачам пропонують додаткові послуги з організації дозвілля, наприклад дискотеку.

Одним із нових видів закладів ресторанного господарства є Інтернет-кафе, в якому споживачам пропонують не тільки страви і напої, а й доступ до мережі Інтернет. Меню в такому закладі досить обмежене: бутерброди, салати, борошняні кондитерські вироби, холодні та гарячі напої.

Крім того, набуває поширення такий різновид кафе, як кафе-кальян. В

цьому закладі ресторанного господарства споживачам пропонується особливе кальян-меню, до складу якого входять різноманітні суміші, що застосовуються для кальяну.

Зали кафе оснащені зручними, комфортабельними, гармонійними за стилем і формою з архітектурним оформленням зали меблями - столами і стільцями. Вони мають бути міцними, оскільки піддаються інтенсивній експлуатації. Зручність їх залежить від відповідності антропометричним вимогам: висоти сидіння, глибини і ширини сидіння, кута нахилу спинки стільця, висоти столів.

Форма столів може бути різноманітною, але частіше використовуються круглі (0 900-1200 мм) та квадратні (ширина від 600 до 900 мм). Столи та їх окремі елементи виробляють із різних матеріалів: деревини, деревинно-стружкових та деревинно-волокнистих плит, полімерних матеріалів, плетеної лози, металу, скла тощо.

Для дитячих кафе використовують столи розмірами 600х600 мм та 700х700 мм, заввишки 540-550 мм - для малюків, 570-590 мм - для дошкільного віку та 650-680 мм - для молодшого шкільного віку.

Обладнання для приготування кави

У закладах ресторанного господарства каву найчастіше готують у присутності гостя з використанням машин різних типів: еспресо-машини, каво-машини фільтраційного типу, апарати для приготування кави по-східному, прес-френч.

За зовнішнім виглядом автомат може відрізнитися від напівавтомату тільки більшою кількістю кнопок проливання; обидва типи еспресо-машин називають традиційними. В суперавтоматі повний цикл приготування напою запускається однією кнопкою; є вбудована кавомолка (або декілька). Приготована на цих машинах кава-еспресо може споживатися окремо або використовуватися для створення кавових напоїв - латте, капучино, різних коктейлів тощо.

Каво-машини фільтраційного типу (проливні каво-машини, крапельні кавоварки, перколятори) використовують для приготування фільтрової кави (рис. 3.12). Приготування фільтрової кави за способом заливання поділяється на ручне та автоматичне, за способом зберігання готового напою - з використанням колби із загартованого скла і термосу (найбільш практичний варіант) (рис. 3.11).

Фільтрову каву отримують після проходження гарячої води крізь фільтр, заповнений молотою кавою. Вона може зберігатися у готовому вигляді тривалий час (у скляній колбі - 1 год., в термосі - 3 год.).

Для приготування кави по-східному (кава по-турецьки, кава на піску) використовують апарат АПВ. Теплоносієм є дрібний кварцовий пісок, який забезпечує рівномірний і сильний нагрів (від 100 до 300°C).

За його допомогою готують густий і насичений напій, з якого не видаляється гуща, відповідно, залишаються всі речовини, які містяться в кавовому зерні. Найбільш поширені добавки - кардамон, кориця, мускатний горіх; цукор додають перед приготуванням.

Тема 24. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства із чайною концепцією

1. *Характеристика закладів з чайною концепцією.*
2. *Чайний посуд та обладнання для приготування чаю у етнічних закладах ресторанного господарства.*
3. *Сорти чаю.*
4. *Чайна карта.*

Чай – унікальний напій, який має цілющі властивості, усуває сонливість, підбадьорює дух і знімає втому. Враховуючи корисні властивості цього напою, до чайної карти включають зелений, білий, чорний, жовтий, улун (бірюзовий), ароматизований чай і етнічні напої (мате і ройбуш).

Способи подачі чаю залежать від його виду.

Зелений чай заварюють у невеликому керамічному чайнику і п'ють, не розбавляючи кип'ятком, з маленьких керамічних чашок. Водночас елітні сорти зеленого чаю, спресованого у формі кулі, плодів лічі, зірки або пагоди, заварюють у прозорих чайниках, щоб спостерігати, як розпускаються справжні чайні квіти, і п'ють з прозорих чашок. До зеленого чаю замість цукру окремо в розетці подають сухофрукти.

Білий чай відрізняється від зеленого тим, що чайний лист не скручується, а залишається в своїй природній формі. Білий чай робить охолоджуючу дію на організм, тому він ідеально підходить для жаркої погоди. Його заварюють у прозорому чайнику, заповнюючи той 1/3 об'єму, і п'ють, не розбавляючи, з прозорих чашок.

Жовтий чай відрізняється від зеленого і білого тим, що чайний лист якийсь час тримають на пару, потім витримують у пергаментному папері, щоб зберегти певний баланс тепла і вологи. Жовтий чай настроює гостя на філософський лад. Такий чай, як правило, супроводжує бесіди, дискусії. Його подають на стіл у чайнику з вогнетривкого прозорого скла, який ставлять на спеціальну підставку з маленькою свічок всередині, яка не дає напою остигнути.

Чорний чай – це чай з максимальним ступенем ферментації, в результаті якої він набуває насиченого, терпкого смаку, красивого темно-рубінового або бурштинового кольору настою і густого «смолянистого» аромату.

Найвідоміший китайський чорний чай – «Пуер». Але чорним чаєм славиться не тільки Китай. Наприклад, в Індії, в передгір'ях Гімалаїв, вирощують унікальні чорні чаї-дарджилінгі. Це найсвітліші чорні чаї, вони дають при заварюванні бурштиновий сонячний настій з вишуканим ароматом, яскравим смаком, особливою терпкістю і м'яким, солодким післясмаком.

Чай заварюють у невеликому фарфоровому чайнику. Його прогрівають над парою, кладуть у нього сухий чай (2 г на порцію напою нормальної міцності), заливають кип'ятком на 1/3 об'єму, накривають кришкою, настоюють 5-10 хв,

потім доливають кип'ятком у декілька прийомів, після чого накривають серветкою, розливають у чашки через ситечко і додають кип'яток.

Крупнолистовий чай заварюють у прогрітому заварному чайнику місткістю 250 смз, куди кладуть 3 чайні ложки сухого чаю. У результаті вийде добра заварка на 5 чашок. При порціонуванні чаю в чашку місткістю 200 мл наливають 50 мл заварки і доливають кип'яток.

П'ють чорний чай з фарфорової чашки, окремо подають цукор, лимон, варення, мед.

Основні способи подачі чаю:

- у заварному і доливному чайниках, розрахованих на декілька чашок;
- у чайних фарфорових чашках з блюдцями;
- у скляних чашках;
- у стаканах з тонкого скла;
- у піалах (зелений і жовтий чай).

Улунський китайський чай (оолон) часто називають бірюзовими або зеленими, завдяки особливій технології часткової ферментації чайного листа. При їх виробництві використовують крупне листя чайних дерев особливих сортів. Улуни володіють насиченим і глибоким ароматом з фруктовим, ягідним, квітковим, пряним медовим відтінками. Саме слово «Улун» означає «Чорний дракон».

Заварюють улун абсолютно особливим чином. Цей спосіб заварювання називають «гунфу ча» – вища чайна майстерність.

Запалюють пальник, на неї ставлять чайник з водою. Поки готується вода, гостей знайомлять з видом і ароматом чайного листа. Для первинного обмивання і прогрівання посуду наливають киплячу воду в заварювальний чайник (чаху) і накривають кришкою. Потім витонченим рухом воду з цього чайника переливають у чахай (теж різновид чайника, іншої конфігурації) і вже з нього акуратно розливають у високі чашки (венсянбей), обполіскуючи цією першою водою посуд.

За допомогою спеціальної лопатки з набору чайного інструмента чайний лист акуратно перекладають у підігрітий чайник (чаху), заповнюючи його приблизно на третину (для зручності в шийку чайника можна вставити воронку з набору спеціальних інструментів), потім наливають киплячу воду в стані «білого ключа» (80-85°C), накривають кришкою і відразу виливають настій у чахай. Цей перший настій використовують тільки для обмивання і підігріву дегустаційних чашок для чаю (чабей), потім високих чашок для вдихання аромату (венсянбей). І знов заварюють чай: заповнюють чайник кип'ятком, обливають чаху гарячою водою, витримують коротку паузу (вона, до речі, різна – залежно від вигляду і сорту чаю). Цей чай красивим рухом переливають у чахай, а потім розливають у

високі чашки венсянбей, наповнюючи їх на 3/4 об'єму. Зверху венсянбей прикривають дегустаційним чашками. Чайну пару охоплюють пальцями правої руки, перевертають і ставлять на підставку. Так само роблять з рештою чайних пар і пропонують їх гостям; вийнявши венсянбей з чайної пари, гість вдихає з неї аромат, дегустуючи чай. Залежно від сорту улунський чай можна заварювати багато разів, насолоджуючись його смаком і ароматом.

Мате – етнічний напій, який спрадавна п'ють в Аргентині, Чилі, Бразилії, Парагваї. Проте сьогодні він набуває великої популярності у всьому світі завдяки вмісту в ньому унікальної речовини – матеїну. Це сильний природний стимулятор, який містить майже всі вітаміни і захищає людину від депресій, нормалізує тиск, знижує рівень холестерину, пригнічує відчуття голоду, допомагає при розумовій втомі і головних болях.

Для виробництва мате використовують молоде зелене листя багаторічної рослини гостролиста широколистого, відомого в Латинській Америці як «ієрба мате»; з його листя виготовляють декілька видів мате – зелений, смажений і золотий. Для приготування і вживання мате також використовують спеціальний посуд.

Колебас – посудина для заварювання мате, виготовлена з гарбуза. Необхідна також металева або керамічна трубочка із ситечком на кінці – бомбілья. Колебас заповнюють мате на 2/3 об'єму, заливають гарячою водою (75-80°C), настоюють, опускають бомбілью. Гарячу воду можна доливати до 8 разів, не виймаючи бомбілью.

Сьогодні найбільш поширені мате зелений, «Карнавал» (смажений парагвайський мате, доповнений ройбушем, какао, мигдалем, цвітом кактуса, шоколадним ароматизатором), а також м'ятний, суничний і лимонний мате.

Ройбуш – це натуральна суміш з листя і стеблин чагарникової рослини сімейства бобів, що культивуються в Південній Африці. Ройбуш означає «червоний чагарник». Напій на його основі має кислосолодкий освіжаючий смак. Ройбуш не містить кофеїну і володіє м'якою стимулюючою дією, оскільки в ньому багато вітамінів і мікроелементів. Він відновлює водосольовий баланс організму, знижує рівень холестерину, зміцнює імунітет, нормалізує кров'яний тиск, знімає головні болі.

Найбільш поширені: ройбуш «Маракеш», ароматизований натуральним екстрактом апельсину; лимонний «Мірт»; зелений ройбуш; ройбуш «Червоні фрукти» з чорною смородиною, суницею, вишнею, чорницею; ройбуш «Кейптаун», що містить натуральні олії манго і пасіону; зелений ройбуш «Тропікана» тощо. Подають ройбуш у чайнику з тонкого жароміцного скла, встановленого на спеціальну підставку з підігрівом і в чайних чашках з блюдцями з скла.

Тема 25. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства для дітей

- 1. Характеристика закладів ресторанного господарства для дітей.*
- 2. Меню дитячих закладів ресторанного господарства.*
- 3. Організація обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства.*
- 4. Організація дитячого дозвілля.*

Оформлення торгових залів закладів ресторанного господарства для дітей рекомендується здійснювати з урахуванням сприйняття оточуючого середовища дітьми різних вікових груп: стіни залів фарбують яскравими світлими фарбами, вивішують кульки, гірлянди (ажурні, об'ємні, горизонтальні і вертикальні), які виглядають ефектно і незвично, - у вигляді птахів, звірів, квітів, риб, фруктів і овочів тощо. Якщо розміри приміщення дозволяють, можна розмістити дитячий майданчик з гіркою, ігрові хатинки, а також додати різноманітні іграшки. На стінах можна повісити веселі картинки, оригінальні світильники.

При оформленні залів дитячих кафе, ресторанів швидкого обслуговування тощо рекомендовано використовувати елементи декору з фрагментами із популярних мультфільмів і дитячих казок, а при сервіруванні столів - посуд і серветки з дитячою тематикою.

Завдяки паперовим прикрасам можна створити в приміщенні атмосферу святкового настрою і зробити будь-який захід яскравим, веселим і неповторним. На відміну від більшості матеріалів, що використовуються при декоруванні приміщення, паперові прикраси вигідно відрізняються своїми формами, забарвленням, багатократністю використання, економічністю, сферою застосування. За їх допомогою можна декорувати торгові зали, стійки барів та ресторанів.

Заклади ресторанного господарства для дітей надають різні послуги:

- послуги харчування, які починаються зі складання дитячого меню (щоденного та бенкетного);
- організація дитячих свят;
- ігровий майданчик (відкритий/закритий);
- дитяча кімната з іграшками, ігрове містечко;
- ляльковий театр;
- боді-арт, аквагрим;
- перегляд мультфільмів, кінофільмів;
- послуги вихователя (няні), клоуна-няні;
- виконання домашніх вправ під наглядом;
- окрема зала для дорослих;
- аніматори, артисти;
- дитяче караоке, розучування пісень;
- міні-зоопарк, верхова їзда на конях, поні та віслюках;
- басейн для дітей;
- творчі програми, тематичні заняття (орігамі, "солоня радість", ліплення, малювання, етикет, школа кухарчуків тощо);

- дискотека;
- танцювальний майстер-клас.

Режим роботи дитячих закладів ресторанного господарства відрізняється зміщеним графіком роботи, порівняно з дорослими закладами, орієнтуючись на денні години. Більшість дитячих ресторанів, кафе, барів відкривається о 9.00 і зачинається о 21.00 або працює до останнього клієнта.

Як правило, всі послуги та розваги для дітей є безкоштовними.

За наявності окремої дитячої кімнати для забезпечення спокою батьків у закладах ресторанного господарства практикується встановлювати відео спостереження. Доки діти граються в дитячій кімнаті, батьки в окремому залі можуть спостерігати за ними на великому екрані.

Меню дитячих закладів ресторанного господарства

Дитячі заклади ресторанного господарства завжди відрізняються наявністю спеціального меню. Асортимент страв залежить від типу закладу, наявності продуктів, сезону тощо.

Поряд із повсякденним розробляють також меню дитячих бенкетів. Дитячі бенкети присвячуються подіям, які мають велике значення для дитини: день народження, на честь початку (завершення) навчального року (чверті), Новий рік, Різдво, день Святого Миколая, день букваря, день мами, на честь особистих досягнень дитини (перемога в конкурсі, олімпіаді, спортивному змаганні тощо), бал-маскарад (костюмована вечірка); диско-вечірка ("Тінейджер паті" - вечірка для підлітків), дитячі fashion-party (покази мод дитячих колекцій, дефіле, театралізовані покази) тощо.

Дитячі заклади ресторанного господарства повинні пропонувати смачну й здорову їжу, збалансовану за харчовою та енергетичною цінністю, у якій залишається максимум корисного. Такі страви готуються при зниженому температурному режимі за допомогою складних технологічних процесів. Трудомісткість приготування дитячих страв є вищою, ніж для дорослих, через складний декор. У результаті кропіткої роботи кожна дитяча страва - маленька скульптура. Ще одна особливість: якщо дорослий може подовгу чекати, смакуючи особливо вишукану страву, то дитині треба подавати якнайшвидше, адже якщо вона хоче їсти зараз, то це не означає, що вона хотітиме і в наступну хвилину. В дитячих ресторанах страви необхідно подавати так швидко, наскільки це можливо. Допомагає в цьому меню, розраховане на швидке приготування.

На сьогодні дитяча кухня знаходиться в стадії зародження. Якщо про традиційні кухні можна знайти багато матеріалу, то дитячою всерйоз ніхто не займається, тому навчитися їй фактично ніде. Всі кухарі дитячих закладів ресторанного господарства самостійно розробляють рецептуру та оформлення дитячих страв, використовуючи власний досвід, знання дитячої психології та смакових уподобань маленьких споживачів.

Дитячі заклади ресторанного господарства, які працюють з найменшими споживачами, пропонують спеціальне харчування, воду, чаї, а також надають можливість погодувати малюка груддю.

При приготуванні страв дитячого асортименту заборонено

використовувати сировину, вироблену з використанням штучних підсолоджувачів, консервантів, барвників, ароматизаторів, підсилювачів смаку, які містять генетично модифіковані організми (ГМО).

Головним елементом будь-якого дитячого свята є торт. Діти можуть гратися і радіти святу, але все одно розуміють, що після розважальної програми їм запропонують солодкий стіл. Дитячий торт відображає весь стиль свята, тому особливу увагу варто приділити саме цьому. Діти люблять все казкове та барвисте, тому звичайні торти, прикрашені, скажімо, трояндами, не привертають дитячої уваги, оскільки вони вважаються простими. Можна зробити дитині справжнє свято, замовивши торт із зображенням героя улюбленого мультфільму (наприклад, з персонажами "Мадагаскару"), або ж іграшки, звірятка (далматинця, тигра, Міккі-Мауса тощо). Дитячий торт, виготовлений у вигляді машинки або невеликого паротягу, приверне увагу хлопчика і дозволить йому насолодитися своїм святом. Фігурний і різноколірний торт, прикрашений картинками, стане прекрасним елементом святкового столу для дівчинки.

При складанні меню для дитячих закладів ресторанного господарства потрібно включати страви з дитячими назвами та іменами казкових героїв, відповідним тематичним оформленням, наприклад:

- гамбургер "Арлекін-бургер для Гаррі Поттера";
- салат зі свіжих овочів з котлетою та картопляним пюре "Мрія Буратіно";
- помідор, фарширований креветками "Сеньйор Помідор";
- курячі котлети "Леопольд";
- рибні котлети "По щучому велінню";
- картопля "Картопляні постолі";
- курячий шашлик "Троє поросят";
- курячі кульки з картопляним пюре "Обід богатиря";
- піца "Черепашеня" (з моцарелою, помідорами і солодким перцем, а також жорстким панцирем із тіста);
- картопля фрі "Картопляні посмішки";
- чай з ароматом кардамону, кориці, гвоздики та цедри апельсину "Чай Ала-дина".

Обов'язково в меню мають входити безалкогольні і молочні коктейлі, свіжі соки, фіто-чаї. Для дорослих, які супроводжують дітей, можна запропонувати екзотичний чай "мате".

Одним із найважливіших факторів, які впливають на розробку дитячого меню, особливо меню дитячого бенкету, є вік дитини.

Раціон харчування дітей віком від одного до півтора року є досить суворим. Тому пропонувати дитині до свята щось новеньке, незвичайне не варто. Дітям старше півтора року можна запропонувати щось цікаве, особливо це стосується десертів.

Організація обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства

Обслуговування в дитячих закладах ресторанного господарства може здійснюватися як офіціантами, так і за методом самообслуговування. Останнє більше підходить для старших дітей та підлітків, оскільки дозволяє їм почуватися дорослими і впевненими в собі, створює майже домашню атмосферу.

У закладі для маленьких споживачів необхідно потурбуватися про зручні й безпечні меблі. Столи та стільці мають бути із міцного пластику; комфорт і безпечність дитині забезпечать стільці з високими бортиками, поверхнею, яка не ковзає, і ременями безпеки. Їх висота має відповідати віку дитини.

Для сервірування дитячих столів рекомендується використовувати міцний порцеляновий посуд різноманітних кольорів. Ідеальним варіантом є посуд, який не б'ється, наприклад, із полікарбонату, який практично неможливо відрізнити від скляного. Батьки можуть бути спокійними: їхні діти не розіб'ють тарілку чи чашку, а значить, не травмуються. Міцний і легкий полікарбонат прискорює і полегшує миття. Його непориста поверхня стійка до плям і запахів. Аби за дитячими столами було весело і святково, бажано використовувати посуд двох-трьох кольорів одночасно або різнобарвний. Для подавання найулюбленішої дитячої солодкої страви - морозива і різноманітних десертів рекомендується використовувати міцні креманки, для молочних коктейлів - красиві бокали на низькій ніжці. Для напоїв краще підійдуть стакани різноманітного дизайну з полікарбонату, які є довговічними і зручними у використанні. Вони легко штабелюються, не злипаються навіть у вологому стані і швидко висихають. Враховуючи значне зношування скляних виробів, очевидно, що посуд із полікарбонату - найбільш економічний варіант для дитячого кафе, ресторану чи бару.

Організація дитячого дозвілля

Дозвілля, яке організують в закладах ресторанного господарства, класифікується за такими ознаками:

- видом активності (пасивне та активне дозвілля);
- періодичністю (щоденне, щотижневе, відпускне, святкове);
- тривалістю (короткочасне, довготривале, епізодичне);
- напрямками діяльності (творче, рекреаційне, культурне, спортивне, декоративно-прикладне, туристичне).

Для дітей доцільнішим буде активне дозвілля (танці, ігри тощо), але й добре організоване пасивне (шоу-програми, вистави тощо) також залишить у них незабутнє враження.

Частіше організують щотижневе (по вихідних днях) і святкове (день народження) дозвілля.

Тривалість святкування залежить передусім від віку дитини. Дошкільнятам довше двох годин важко перебувати на одному місці. Тому, якщо планувати програму на більший проміжок часу, слід передбачити зміну місця подій. Наприклад, після двогодинного святкування в кафе влаштовується катання на ковзанах. Тут усе залежить від фантазії організаторів та фінансових можливостей батьків. Доцільно запросити на таке святкування ведучого (аніматорів, клоунів). Бо, за невеликим винятком, більшість батьків протягом двох годин не зможуть утримувати увагу дітей. Доречним буде використання ведучим костюму казкового персонажу.

Організація дозвілля дітей

Для дітей старше 12 років необхідно робити максимальну стилізацію під дорослу вечірку. В цей період свого життя вони дуже емоційно ставляться до

свого віку і хочуть бути старшими. Тому доречним є святкування зі справжньою дискотекою, безалкогольними коктейлями, тостами-привітаннями.

Слід звернути увагу на підбір персоналу, який працює з дітьми, - вихователів, клоунів, фокусників та акторів, які зображають різних казкових персонажів. Чим кваліфікованішими і досвідченішими будуть ці співробітники, тим більше дітей відвідуватиме заклад. Успіхом користуються розіграні спектаклі, особливо якщо діти беруть в них безпосередню участь. Окрім того, можна організувати конкурси та ігри з призами, перегляд мультфільмів і дитячих кінофільмів у кінозалі. У деяких кафе відзначаються дитячі дні народження, а також дитячі свята.

Таким чином, дитяче дозвілля в закладах ресторанного господарства організовується так, щоб дитина могла розвиватися, не забуваючи при цьому про харчування.

Особливу увагу слід приділяти святковим родинним програмам.

Тема 26. Організація обслуговування учасників ділових, культурних, громадських та спортивних заходів

- 1. Класифікація та вимоги до організації обслуговування учасників ділових, культурних, громадських і спортивних заходів.*
- 2. Обслуговування за місцем проведення ділових, культурних, громадських заходів.*
- 3. Організація триразового харчування для учасників з'їздів, форумів, нарад, що мешкають у готелі, у перервах між засіданнями та по завершенню ділових заходів.*
- 4. Організація харчування на виставках та ярмарках.*
- 5. Організація харчування у фітнес-центрах та спортивних заходах.*

Заходи, або івенти (від англ. event - подія) поділяються на дві категорії B2C і B2B.

До заходів B2C відносять: корпоративні свята, спортивні змагання, фестивалі, концерти тощо, тобто заходи, розраховані на масову цільову аудиторію (масового споживача).

До заходів B2B відносять: конгреси, конференції, форуми, симпозіуми, "круглі столи", семінари, презентації, тренінги, майстер-класи, прес-конференції тощо, тобто заходи, які мають діловий характер.

Організацією цих заходів займаються івентори - спеціалізовані івент-компанії (агентства, івент-відділи в структурі інших компаній). Вони розробляють, здійснюють підготовку і проводять заходи самостійно або із залученням івент-підрядників, які надають певні спеціалізовані послуги.

Важливою складовою організації таких заходів є надання послуг харчування. Для цього за місцем проведення заходу можуть бути використані діючі ресторани, кафе, буфети при виставкових центрах, театрах, спортивних

спорудах тощо. Крім того, за необхідності до обслуговування заходу може бути залучена кейтерингова компанія.

У перервах між засіданнями учасникам пропонується обслуговування в діючих і виносних буфетах з певним асортиментом закусок, кондитерських виробів, води, соків тощо. Крім того, в перервах широко використовується і така форма обслуговування, як кава-пауза (кава-брейк), бізнес-ланч, по завершенню основного заходу - бенкети з розсаджуванням (обід, чай, вечеря) і без розсаджування гостей (фуршет, коктейль); перед початком заходу, наприклад відкриття виставки, - денні прийоми: бокал шампанського, вина.

Денні прийоми (бокал шампанського та бокал вина), як правило, починаються о 12.00 і продовжуються близько години. На прийомі подають шампанське, вино, соки, горіхи, канапе, тістечка. Напої і закуски розносять офіціанти, прийом проходить стоячи.

Для підтримання корисних зв'язків з партнерами і представниками преси при підписанні важливих контрактів проводиться також прийом-сніданок з 8.00 до 15.00, який триває півтори-дві години. Прийомом керує ведучий.

Вечірні прийоми більш святкові. Прийом-коктейль або фуршет починаються о 17-18-й годині і тривають близько двох годин. В першому випадку офіціанти розносять напої і холодні закуски, у другому - гості самі підходять до накритих столів. Ці прийоми проходять стоячи, що забезпечує свободу переміщення учасників заходу з метою встановлення ділових контактів.

Прийом-обід з розсаджуванням гостей (бенкет за столом) починається о 17-19-й годині і триває 2-3 години й більше. Може бути передбачено два приміщення: в першому подають основні страви, передбачені меню, в другому - фрукти, чай, каву.

Прийом-вечеря проводиться таким же чином, як і описаний вище, тільки починається пізніше - о 20-й годині.

Робота із закладом ресторанного господарства за місцем проведення заходу, а за необхідності (наприклад, у виставковому центрі) з кейтеринговою компанією починається з формування замовником мети і завдань, які прагне досягти і вирішити замовник в результаті проведення заходу. Згідно з концепцією і місцем проведення заходу розробляється його план. Складається меню і визначається вартість кави-брейк, бенкету (за столом або фуршет), кількість гостей. Узгоджуються форми запрошення, схеми розміщення сцени, столів для VIP-гостей та інших гостей по відношенню до сцени з тим, щоб всі могли спостерігати за виступами артистів. Уточнюються дизайн приміщень, форми розставляння столів, їх сервірування, порядок розсаджування гостей, форма офіціантів.

Передбачаються окремі приміщення для складування продуктів, виробничої зони з підведенням води, електроенергії тощо.

Професійно підготовлені менеджери і виконавці відповідають за певне коло питань: музично-танцювальну програму забезпечують музичні ансамблі, оркестри, солісти, танцювальні колективи; декорування - декоратори, флористи;

спецефекти - піротехніки; послуги харчування - кухарі, офіціанти на чолі із завідувачем виробництва та метрдотелем.

Послуги харчування у фітнес-центрах надаються закладами ресторанного господарства типу ресторан, бар, кафе, буфет. Ці заклади традиційно є оазисами здорового харчування. Для приготування страв тут використовується виключно очищена вода та продукти преміум-класу. Відвідувачам фітнес-клубів також пропонується спортивне харчування, програму якого підбирає дієтолог. Слід зазначити, що в штатному розкладі фітнес-клубу окрім посади дієтолога, передбачена посада лікаря, основним завданням якого є спортивне тестування клієнтів, оцінка загального фізичного стану з урахуванням перенесених захворювань, проведення антропометричних вимірів, оцінка стану хребта, визначення вихідної кардіо-респіраторної витривалості, розрахунок цільової зони пульсу, визначення індексу маси тіла, максимального споживання кисню та структури тіла у відсотках: вміст м'язової маси, води, жиру, кісткової маси. Лікар надає рекомендації по дотриманню питного режиму під час тренувань, особливостях харчування до та після тренувань з урахуванням поставленої мети. Для лікування та профілактики ряду захворювань, спричинених зайвою вагою, лікарями фітнес-центрів рекомендується дієтотерапія.

Переважає більшість фітнес-клубів пропонує клієнту заводити персональний фітнес-щоденник, в якому прописується індивідуальна програма тренувань, реєструються результати спортивних тестувань, фіксуються спортивні досягнення, а також містяться загальні поради щодо харчування людей, які займаються спортом. Окрему програму харчування лікар та персональний тренер складають з урахуванням індивідуальних особливостей організму клієнта: його самопочуття, кількості, тривалості занять на тиждень, їх виду (силові, аеробні, танцювальні, інтервальні, заняття на гнучкість), досвіду занять спортом, перерв у фізичному навантаженні, травм, операцій, стану хребта, хронічних захворювань, наявності шкідливих звичок тощо.

Найчастіше при фітнес-клубах організуються спортивні бари, суши-бари, фреш-бари, фітнес- та фітобари.

У барах споживачам пропонуються корисні вітамінні коктейлі, фреші, соки тощо. Унікальною послугою фітнес-центрів є реалізація через бари кисневих коктейлів. В цьому випадку вони оснащуються спеціальним обладнанням - кисневим коктейлером та концентратором. Додатковою послугою закладів ресторанного господарства фітнес-центрів є доступ до Wi-Fi інтернету.

Ресторани зазвичай мають декілька залів різної місткості та літній майданчик. Бажаною є можливість розміщення професійної сцени, проведення піротехнічних шоу-програм та лазерних шоу при організації бенкетних обслуговувань. Деякі фітнес-центри у складі ресторанів мають власні винні зали, в яких представлено близько 2 тис. видів цього напою з різних країн світу.

Види бенкетів, що проводяться на базі фітнес-центрів:

- класичні бенкети (для членів клубу або широкої аудиторії);
- класичні фуршети (для членів клубу або широкої аудиторії);
- корпоративні бенкети (для трудових колективів);
- бенкети з нагоди державних свят для членів клубу (передбачається вхід за клубними картками);
- бенкети з нагоди святкування Дня народження клубу для його членів та співробітників (вхід за клубними картками);
- весільні бенкети;
- випускні вечори;
- дитячі бенкети.

Особливістю організації бенкетів на базі фітнес-центрів є значна частка дитячих заходів (як правило, з нагоди дня народження). Відповідно до тематики бенкети супроводжуються спортивною та шоу-програмою, передбачають запрошення артистів, аніматорів, дресированих звірів тощо.

Спеціальною пропозицією від закладів ресторанного господарства фітнес-центрів є організація виїзних обслуговувань: пікніки на природі для членів клубу, організація виїзних корпоративних свят.

Упродовж року в межах одного фітнес-центру проводиться близько 150 клубних заходів, третина з яких супроводжується бенкетним обслуговуванням. Бенкети влаштовують не лише на честь державних свят чи з нагоди Дня народження клубу, а також на честь переможців внутрішньоклубних та міжклубних спартакіад, змагань, веселих стартів, міжнародних фітнес-конвенцій, спортивних з'їздів та конференцій, перемог тренерів клубу на всеукраїнських, європейських та всесвітніх олімпіадах тощо.

Виняткова увага у фітнес-центрах приділяється спортивному харчуванню. Воно складається з комплексу харчових добавок, які мають підвищену харчову і біологічну цінність, виготовлені з урахуванням високих технологій із натуральних продуктів. Спортивне харчування характеризується науково обгрунтованою підвищеною харчовою ефективністю порівняно зі звичайними продуктами. Воно дозволяє значно збільшити кількість поживних речовин, вітамінів, мінералів, мікроелементів і нутрієнтів, необхідних організму при заняттях різними видами спорту.

Різні продукти спортивного харчування служать різним цілям. Спортивне харчування допомагає швидко набрати м'язову масу, збільшити силу, підвищити витривалість, скинути зайву вагу або набути бажаної форми.

Основні продукти спортивного харчування: протеїни, креатин, амінокислоти, карнітін, гейнери, жироспалювачі, вітамінно-мінеральні комплекси.

Споживачами послуг закладів ресторанного господарства фітнес-клубу є його члени - постійні відвідувачі. Слід зауважити, що переважна більшість

клубів пропонує реалізацію абонементів тривалістю один рік, півроку, квартал, рідше один місяць. Є пропозиції абонементів повного дня з урахуванням вихідних днів та ранкові абонементи (клієнт може відвідувати клуб з моменту відкриття до визначеної години - зазвичай до 16.00 або 17.00). Ранкові абонементи не включають вихідні дні. Всі клубні картки передбачають визначений термін "заморожених" днів (дні, на які абонемент подовжується, якщо клієнт не відвідує фітнес-центр щодня). Для річних карт залежно від клубу він складає 45-90 днів, для карт на півроку - 30-45 днів. Решта більш коротких карт, як правило, не мають днів "заморозки". Вид карти, безумовно, впливає на термін перебування клієнта в стінах фітнес-центру та частоту користування ним послугами закладів ресторанного господарства за місцем тренувань.

Заклади ресторанного господарства при фітнес-центрах повинні орієнтуватися на постійного клієнта, знати та враховувати його побажання і уподобання. Це вимагає від персоналу дотримання стабільно високої якості послуг харчування та дозвілля з метою утримання постійних клієнтів, забезпечення позитивного іміджу підприємства. Нарощування обсягів реалізації послуг ресторанного господарства в межах клубу може реалізовуватися за рахунок розширення асортименту послуг та залучення додаткових клієнтів, які не є відвідувачами фітнес-центру. Більшість закладів типу ресторану, які діють при фітнес-центрах, орієнтуються на широку споживацьку аудиторію. Територіально їх розміщують таким чином, щоб до них безперешкодно могли потрапити не лише члени клубу, а й споживачі з вулиці. Вони мають декілька входів (виходів). На відміну від ресторанів, кафе та бари зазвичай розміщені на території фітнес-центрів так, що їхніми послугами можуть скористатися виключно члени клубу, а саме: поблизу критих та відкритих басейнів, біля стійки адміністратора, в холі, біля роздягалень, у велнесоні тощо.

Особливістю асортиментної політики закладів ресторанного господарства при фітнес-центрах є те, що вони пропагують здоровий спосіб життя і, відповідно, пропонують здорове харчування. Більшість закладів не мають в своєму асортименті тютюнових та алкогольних виробів. Винятком є заклади типу ресторану.

Режим роботи закладів ресторанного господарства, які обслуговують членів фітнес-клубів, підпорядковується режиму роботи фітнес-клубів. Стандартний режим роботи фітнес-центрів: з 6.00 до 24.00, у свята - з 7.00 до 23.00. Ресторани, як правило, працюють до останнього клієнта. Всі без винятку заклади ресторанного господарства працюють без перерв, що досягається завдяки стрічковому графіку виходу персоналу на роботу.

В умовах сьогодення бурхливо розвиваються ігрові види розваг, близькі до спорту. Це більярд і боулінг, які більше сприймаються як відпочинок і розвага,

доступні людям різної статі і віку, як компаніям, так і окремим відвідувачам. Тому більярдні столи встановлюють у багатьох ресторанах і клубах.

У клубах організація гри в більярд є основною послугою, а послуги ресторану і бару - додатковими, хоча, як свідчить практичний досвід, їхні доходи перевищують доходи від гри в більярд. Поєднання більярдної гри з послугами ресторанного господарства має позитивне значення, особливо при організації клубної гри. Робота більярдного клубу тим успішніша, чим більший обсяг наданих послуг - як основних (більярд), так і додаткових (бар, ресторан).

Більярдні клуби відкриваються сьогодні за трьома моделями: комерційною, спортивною та елітною. В комерційних більярдних клубах більярд виконує роль магніту, що притягує споживачів, які хочуть відпочити з відповідним рівнем сервісу. В *спортивних більярдних клубах* створюються умови для змагань і тренувань професіоналів-більярдистів, гра яких викликає великий інтерес у любителів цієї гри. У них є можливість проводити любительські турніри. Послугами елітних більярдних клубів користуються люди з високими доходами. В основі їхнього комерційного успіху - створення ексклюзивної атмосфери комфорту за відповідну плату. Меню і винна карта там мають бути, як у ресторані і (або) барі високого класу.

В усіх більярдних клубах ціни на страви та напої мають бути дещо нижчими, ніж в аналогічних закладах, що компенсує значні витрати, пов'язані з орендою більярдних столів.

Для барів комерційних більярдних клубів характерне споживання у великій кількості пива, тому в преїскуранті передбачено не менше трьох видів розливного і до восьми видів пляшкового напою. Непоганий попит має і горілка. Присутні в меню також вино і коньяк, причому як порівняно дешеві, так і дорогі марки. Меню ресторану в основному складається з м'ясних страв та салатів. Може бути і меню, характерне для бару - мисливські сосиски і ковбаски тощо.

Бар елітного клубу за асортиментом напоїв повинен відповідати бару високого класу.

В меню ресторану елітного більярдного клубу може бути до чотирьох перших та до 12 холодних страв і закусок, до п'яти гарячих закусок, до 25 других страв (60 % з них - страви із м'яса та риби), до восьми десертів.

З урахуванням "більярдної" специфіки готують спеціальні страви, які можна споживати в процесі гри, - невеличкі шашлики тощо. Споживач повинен мати можливість замовити страву у будь-якому місці більярдного клубу.

У комерційних клубах, де ресторану і бару надають великого значення, кількість місць значно більша за кількість більярдних столів. У комерційних і спортивних більярдних клубах вважають, що зал для більярдної гри і споживання їжі не слід відокремлювати, оскільки поєднання гри та сервісного

обслуговування створює специфічну атмосферу. Одні відвідувачі приходять сюди не просто пограти, а й "покрасуватися на публіці", інші не тільки харчуються, а й спостерігають за грою як за своєрідним безплатним шоу.

В елітних більярдних клубах вважають, що зал для більярдної гри і споживання їжі та напоїв мають бути відокремленими.

Популярним видом відпочинку стає і боулінг, який успішно використовується в готелях. Відкриваються також боулінг-клуби.

Для створення сервісного обслуговування відвідувачів боулінгового клубу при ньому організують підприємство ресторанного господарства, робота якого аналогічна роботі підприємств при більярдних клубах.

Членами боулінг-клубів частіше стають чоловіки (хоча жінки також виявляють зацікавленість), які обіймають керівні посади або займаються підприємницькою діяльністю (хоча є й інші соціальні групи - студенти, школярі старшого віку, робітники, пенсіонери тощо), в основному у віці від 30 до 40 років, що мешкають в районі його розміщення.

Для відвідувачів боулінг-клубів важливе значення має наявність в них барів, ресторанів, піцерій, дитячих кімнат. Смачна кухня, якісне обслуговування, інтер'єр приміщень, музичний супровід, комфорт, розумне співвідношення між ціною послуг та їх якістю, як правило, позитивно впливають на рішення відвідати боулінг-клуб.

Важливе значення має реклама боулінг-клубів, що сприяє підвищенню рівня поінформованості потенційних споживачів про спектр їхніх послуг та популяризації боулінга, який половина користувачів цією послугою вважають відпочинком, кожний п'ятий - розвагою, кожний десятий - видом спорту, кожний двадцятий розглядає як привід для зустрічі з друзями або як засіб для зняття стресу, отримання заряду енергії, доброго настрою, емоційного піднесення. Крім того, на думку респондентів, тут можна відпочити всією родиною, організувати корпоративну вечірку, провести ділову зустріч.

Для задоволення інших запитів споживачів, пов'язаних з бажанням позмагатися, в закладах ресторанного господарства можуть бути запропоновані такі послуги: дартс, гра в шахи чи шашки. Для цього у залі ресторану мають бути створені певні умови: для гри в дартс передбачають вільну площу з тим, щоб не заважати іншим відпочиваючим; для гри в шахи (шашки) - поряд з обіднім столом може бути встановлений невисокий шаховий стіл з двома зручними кріслами. В клубах можуть поєднуватися різні види розваг, що дозволяє задовольнити різноманітні потреби та уподобання гостей.

Тема 27. Особливості обслуговування туристів

1. *Характеристика послуг харчування.*
2. *Організація обслуговування туристів.*
3. *Обслуговування іноземних туристів з діловими цілями.*

Іноземні туристи мандрують групами індивідуально. В залежності від мети мандрування, характеру і об'єму послуг, які надаються, види транспорту, розрізняють наступні основні види туризму:

Звичайний туризм – використовується вид транспорту – залізничний, розміщення - при готелях. Пропонуються послуги: екскурсії, відвідування міст.

Туризм з метою лікування – проживання – в санаторіях, а харчування здійснюється в їдальнях санаторіях. Послуги в основному – лікувальні.

Туризм – з метою відпочинку. Де проживання здійснюється в будівниках відпочинку, в готелях. Харчування пропонується в їдальнях будівників відпочинку і в ресторанах по ліміту першого класу. Організуються екскурсії.

Автомобільний туризм - вид транспорту – автомобільний, автобус, проживання в готелях, мотелях, харчування – в ресторанах. Організуються екскурсії.

Круїзний туризм - мандрівки на морському транспорті. Проживання на судах, харчування в ресторанах, на судах по ліміту для туристів. Пропонуються екскурсії в пунктах стоянок.

Кемпінг – використовується автомашини і автобуси, записка в таборах із палаток (кемпінгах).

Туристи самостійно готують їжу (маються кухні, магазини або харчуються у ближніх ресторанах, їдальнях, кафе за готівковий рахунок. екскурсійне обслуговування не надається).

Шкільний туризм - харчування в їдальнях, проживання в студентських гуртожитках, школах-інтернатах, готелях. Надаються послуги, екскурсії.

Зелений туризм - проживання в домівках квартирного типу. Їжа готується самостійно.

Альпінізм – проживання в готелях, харчування пропонується в ресторанах, їдальнях лімітам для туристів, надаються послуги інструктора.

Класи туристичних документів, види і об'єм, порядок надавання послуг встановлюються на території України комітетом по іноземному туризму.

Іноземні громадяни придбають туристичні документи п'яти класів, в тому числі:

Люкс-апартамент – поїздки індивідуальні. Розміщення в 3-5 кімнатних номерах з надаванням автотранспорту на всі поїздки, послуги гіда-перекладача.

Люкс - поїздки індивідуальні та групами. Розміщення готелями (в номерах з ванною) на одну – дві людини. Харчування в ресторанах: для гру – трьох разове по лімітам класу люкс, для індивідуальних туристів – за готівковий рахунок.

Напівлюкс - поїздки індивідуальні та групами. Розміщення готелями (в номерах з ванною) на одну – дві людини, харчування в ресторанах: для груп – трьох разове по лімітам класу люкс, для індивідуальних туристів – за готівковий рахунок.

Перший - поїздки індивідуальні і групами (в номерах по одному - двоє людей з ванною або душем). Харчування в ресторанах, трьох разове, організуються екскурсії на автомашинах або автобусах.

Туристичний – туристи мандрують переважно групами. Надається номер з ванною або душем в готелі, автобус на групу для поїздок на екскурсії, трьох разове харчування в їдальнях, кафе.

Крім вказаних класів туристичний документів. Мають документи в рахунок яких надається обмежений об'єм послуг. До таких документів відноситься:

бізнес-тур придбається на індивідуальні поїздки в якості туриста, але по справам служби. По документам цього класу харчуються в ресторанах за готівковий рахунок.

Туристичний удешевлений – відрізняється від стандартних меншими розмірами на послуги, в тому числі на харчування.

Пансіон – придбається туристами, які прибувають до країни для участі в виставках або в якості членів театральних і спортивних колективів.

Талони на харчування в шляху – призначені для туристів, які індивідуально мандрують по країні. По цим талонам передається трьох разове харчування у вагонах-ресторанах.

Обслуговування іноземних туристів харчуванням здійснюється у відповідності з правилами прийому і обслуговування іноземних туристів в ресторанах, кафе і їдальнях.

Відношення між організаціями харчування і відділеннями Інтуриста визначаються договорами.

Договори на обслуговування харчування іноземних туристів в ресторанах, кафе їдальнях. вагона-ресторанах, ресторанах морських і річкових судів, вокзалах заключається на пізніше ніж за місяць до початку слідуєчого року.

В договорах визначається:

1. Період обслуговування харчуванням іноземних туристів у відповідності з кількістю виділених місць в закладах ресторанного господарства.
2. Умови забезпечення харчуванням.
3. Коштовність денного раціону.
4. Умови і порядок розрахунку.
5. Питання, що пов'язані з додатковими витратами. які виникають при обслуговуванні іноземних туристів

В подальшому Інтурист надає торгуючим організаціям декадні графіки перебування туристів з вказанням класу обслуговування і їх національності.

А за добу підприємствах повідомляють заявки на обслуговування кожної групи туристів.

В заявках вказують:

- індекс групи;
- національність;
- число туристів;
- клас обслуговування;
- дату і час обслуговування;
- прізвище представника;

- відповідаючого за обслуговування даної групи.

Заявки на обслуговування туристів в вагонах-ресторанах надаються за добу, а в вагонах-ресторанах спецпотягів – за 7, 2 години до початку обслуговування харчуванням.

В ресторанах, кафе, їдальнях, які обслуговують іноземних туристів, повинні бути спеціальність журнали для реєстрації відпуску харчування з вказанням дати; країни, звідки прибули туристи; номери повідомлення, класу обслуговування, виду обслуговування (сніданок, обід, вечеря), кількість туристів по заявці і отримавших харчування, коштовність харчування, по ліміту в відпущеного по факту.

Іноземним туристами, які мандрують індивідуально, харчування надається за готівковий рахунок в українській валюті, а в підприємствах Держкомінтуриста, і по кредитним картка деяким іноземних фірм, перелік яких повідомляється підприємству харчування.

Кожна фірма має свою емблему, яку виставляють в ресторанах, кафе на видних місцях і яка служить вказівкою того, що в даних підприємствах приймають кредитні картки вказаних фірм.

Крім того індивідуальними туристами, у яких коштовність оплачених послуг входить надання сніданку, він забезпечується в готелі проживання по пред'явлені ключа від кімнати проживання.

Служба прийому і обслуговування інформує туристів про місце організації харчування, а перед днем обслуговування заповнює і передає адміністрації ресторану лист надання сніданків “під ключ”.

Групами туристів харчування надається по підтверджені замовлення, яке видається адміністрації закладу ресторанного господарства представником Інтуриста.

Підтвердження виконання замовлення – це бланки, в яких вказується прізвище, ім'я, по батькові перекладача; найменування підприємства харчування, якому видається підтвердження

- вид обслуговування; кількість туристів; країну; номер повідомлення; коштовність харчування по ліміту; коштовність фактично відпущених страв.

Підтвердження виконання замовлення являється документа, який пред'являється до оплати підприємствами харчування об'єднанням, відділенням Держкомінтуристу або безпосередньо Держкомінтуристом.

Іноземні туристи обслуговуються групами чи індивідуально. Обслуговування груп туристів здійснюється за класами «люкс», «перший», «туристський». Крім того, є ще здешевлені та шкільні тури. Індивідуальні туристи обслуговуються за класами «Ві-ай-пі», «люкс-апартамент», «люкс», «перший», «туристський» і «кемпінг». Важливим видом послуг, що надаються іноземним туристам, є харчування, яке становить приблизно 25-30% загальної вартості, наприклад, пізнавального туру.

Організація харчування іноземних туристів здійснюється здебільшого в ресторанах, барах, кафе класів «люкс», «вищий» та «перший». Туристичні фірми заздалегідь подають закладам ресторанного господарства місячні або декадні графіки перебування іноземних туристів із зазначенням класу обслуговування та національності туристів, а не пізніше ніж за добу – замовлення на обслуговування кожної групи туристів.

У ресторанах, де обслуговуються групи іноземних туристів, повинні бути спеціальні журнали для реєстрації відпуску харчування із зазначенням дати, країни, з якої прибули туристи, номери повідомлення, класу обслуговування, виду харчування (сніданок, обід, вечеря), кількості туристів за замовленням і фактично охоплених харчуванням, вартості харчування. Для груп туристів звичайно передбачається триразове харчування – сніданок, обід, вечеря. Організація харчування груп іноземних туристів здійснюється в окремих залах або за спеціально виділеними столами у загальному залі.

Меню повинно бути різноманітним за днями тижня. У меню потрібно включати не менше п'яти-шести фірмових страв і страв на замовлення. Необхідно також враховувати національні звичаї і смаки туристів. На прохання

туристів підприємства харчування зобов'язані замінювати страви з урахуванням наявності на підприємстві сировини, у тому числі забезпечувати дієтичними і вегетаріанськими стравами.

Дітям від двох до дванадцяти років, які подорожують у складі груп іноземних туристів або із сім'ями, харчування надається за спеціальним меню у межах 50% вартості харчування відповідного класу обслуговування.

Меню сніданку для всіх туристів може передбачати так званий європейський сніданок. Таке меню складається з фруктового або ягідного соку, холодної закуски (сир, масло вершкове, шинка), гарячої закуски або легкої другої страви – ячменя або сирники, варення або джем, булочка, гарячий напій – кава або чай. До сніданку подають також хліб або тост, цукор.

Обід, як правило, складається із холодної закуски, супу, другої гарячої страви, десерту, кави. , кави. На вечерю подають холодну закуску, другу гарячу страву, десерт, гарячий напій. На обід і вечерю подають мінеральну або фруктову воду, пиво.

Меню обіду і вечерю складають не менш ніж у двох варіантах на кожен день і напередодні пропонують для вибору керівнику групи туристів. У меню вказують назву ресторану, клас харчування, назву страв, їх вихід і ціни. Меню підписує керівник підприємства, завідувач виробництва, метрдотель (адміністратор).

Рекомендуються такі орієнтовані інтервали харчування: сніданок – з 8 до 10 години (у туристичний сезон – з 7 до 10 години); обід – з 12 до 15 години; вечеря – з 17 год. 30 хв. До 20 години.

Якщо окремі туристи виявили бажання залишитись у ресторані після вечері, їх обслуговують за додаткову плату. В окремих випадках, за узгодженням представника туристичної організації з адміністрацією підприємства харчування, вечеря може бути організована в буфетах на поверхах готелю за скороченим меню.

У залі, призначеній для харчування груп іноземних туристів, на одному зі столів (звичайно першому за ходом) ставлять на підставці національній

прапорець країни, з якої прибули туристи. Прапорці допомагають туристам краще зорієнтуватися в залі і безпомилково займати місця за своїми столами.

При організації обслуговування груп іноземних туристів рекомендується використовувати бригадний метод, тому що тривалість сніданку не повинна перевищувати 30 хв., а обід і вечері – 1 год. (на кожне приймання їжі).

Бригада офіціантів складається з трьох-чотирьох працівників бригадира і двох-трьох членів бригади. Бригадир постійно присутній у залі й обслуговує споживачів – приймає замовлення на додаткову продукцію, керує роботою офіціантів бригади. Розраховується за відпущені страви. Члени бригади отримують страви в роздавальні або в буфеті, доставляють їх у залу і допомагають бригадиру.

Групи туристів у зв'язку з обмеженням у них часом на споживання їжі обслуговуються таким чином. Для всіх туристів подається єдиний сніданок певної вартості, меню якого щоденно змінюється. До приходу туристів на стіл подаються холодні закуски, соки, хлібобулочні вироби, води чи пиво, фрукти і солодкі страви (крім морозива). До сніданку й обіду на стіл обов'язково подається кип'ячена охолоджена вода зі шматочками льоду. Холодні, гарячі закуски (сосиски, сардельки з гарніром тощо) і другі гарячі страви, виготовлені порційними шматками (біфштекс, лангет та інші), подаються як у мілких столових тарілках, так і в загальних блюдах з розкладанням їх на столі. Перші страви подаються в супових мисках (крім страв, які подаються в бульйонних чашках). Сервірування столу чашками з блюдцями і ложками для гарячих напоїв здійснюється шляхом розкладання їх групами з торців столу або на приставному столі.

У залах закладів ресторанного господарства організують реалізацію буфетної продукції з візків. В асортимент продукції, як правило, входять борошняні кондитерські вироби, прохолоджені напої, соки, пиво, цукерки, фрукти, сигарети тощо.

За харчування групи туристів представник туристичної організації видає метрдотелю (офіціанту) підтвердження виконання замовлення установленної

форми. Воно є документом суворої звітності і здається метрдотелем (офіціантом) у бухгалтерію замість грошей за відпуск сніданку, обіду, вечері на певну суму.

Індивідуальних іноземних туристів забезпечують триразовим харчуванням (сніданок, обід, вечеря).

У ресторанах сніданок може подаватися за безготівковим розрахунком. Його вартість входить у вартість туристичних документів. На окремих підприємствах сніданок відпускають за готівковий рахунок.

Служба приймання й обслуговування інформує іноземних туристів про режим роботи підприємств громадського харчування, види послуг, які надаються, форми розрахунку за них, а також про місце і час харчування. Кожному туристу вручають візитну картку (яка може бути і пропуском у готель) зі штампом «Сніданок».

Замовлення на необхідну кількість сніданків згідно з кількістю індивідуальних іноземних туристів, що мешкають у готелі, у тому числі і дітей, служба приймання й обслуговування за підписом відповідальної особи передає в ресторан напередодні дня обслуговування до 21 години.

Сніданок для індивідуальних іноземних туристів може бути організований в окремій залі ресторану, за спеціально виділеними столами у загальному залі за типом «шведського столу», а за бажанням туриста – у номері, де він мешкає. На столах, виділених для обслуговування індивідуальних іноземних туристів, повинна бути спеціальна табличка з надписом «Зарезервовано».

Метрдотель ресторану при зустрічі гостя пропонує пред'явити візитну картку. Пересвідчившись, що сніданок оплачено, робить позначку у відомості про відпуск сніданків і супроводжує гостя до спеціально відведеного столу.

Офіціант, котрий обслуговує столи для індивідуальних туристів, друкує чеки на спеціальній секції каси, отримує за ними з роздавальної та буфету продукцію й обслуговує гостя. Під час сніданку туристам можна запропонувати за готівковий розрахунок страви за змістом меню страв на замовлення, на які виписують рахунок в установленому порядку.

Бухгалтерія готелю щодня видає ресторану один примірник пронумерованого бланку суворої звітності – відомість відпуску індивідуальним туристам сніданку, яку оформляє метрдотель. Разом з офіціантом, касиром (старшим касиром) він знімає показники касового апарата і записує у відомості загальну суму, а потім передає відомість у касу ресторану для включення її у звіт разом із замовленням на відпуск сніданків.

Обіди і вечері індивідуальним іноземним туристам відпускають згідно з меню страв на замовлення, яке повинно бути віддруковане українською, російською, англійською, німецькою або французькою мовами.

Обіди і вечері індивідуальним іноземним туристам відпускають у ресторанах за готівковий розрахунок і за кредитними картками фірм «Амерікен Експрес», «Євро карт», «Карт Бланк» та ін. Кожна фірма має свою емблему. Рекламні емблеми розміщують на видних місцях (вхідні двері, вікна, прилавки) в ресторанах (кафе, барах) для інформування туристів про можливість розрахуватися за харчування кредитними картками вказаних фірм.

Обслуговування індивідуальних іноземних туристів, які обслуговуються з відміткою «особлива увага», повинен здійснювати метрдотель (адміністратор). Він зустрічає гостя, надає допомогу в розміщенні за столом, приймає замовлення, подає страви, здійснює розрахунки і проводить гостя.

Організація харчування туристів у дорозі здійснюється у вагонах-ресторанах, ресторанах морських і річкових суден, ресторанах і кафе залізничних, морських і річкових вокзалів та аеропортів.

З підприємствами й організаціями ресторанного господарства, що обслуговують пасажирів, представники фірми укладають договір, в якому мають бути зазначені кількість туристів, ліміт вартості денного раціону харчування на одного туриста, режим роботи підприємств ресторанного господарства, порядок розрахунку.

Туристична фірма подає підприємству, яке обслуговує пасажирів, заявку на харчування окремих груп туристів не пізніше ніж за добу. Заявки на харчування туристів спеціальних поїздів рекомендується надавати за 72 години.

У них вказується кількість туристів, їх національність, клас обслуговування, маршрут проходження, час обслуговування.

Харчування для таких туристів надають у часи, погоджені з представником фірми. При цьому тривалість роботи закладу ресторанного господарства на транспорті не повинна перевищувати 14 годин на добу. Адміністрація ресторану по радіо інформує групових та індивідуальних туристів про час сніданку, обіду, вечері на українській та іноземній мовах.

Меню сніданків, обідів та вечерь складають з урахуванням класу туристичних документів, потім його погоджують з представником фірми і керівником групи. Відповідно до меню вагони-ресторани та інші заклади забезпечують необхідним запасом продуктів і напоїв. За необхідності додаткове їх постачання здійснюється на шляху проходження.

Якщо у складі поїзда немає вагона-ресторану, то іноземні туристи забезпечуються дорожніми наборами. У заявці на їх комплектування представник фірми вказує індекс групи, національність і кількість туристів, клас обслуговування, дату і час обслуговування, прізвище представника фірми, відповідального за обслуговування даної групи.

Тема 28. Організація обслуговування пасажирів на транспорті

- 1. Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті.*
- 2. Обслуговування пасажирів на авіатранспорті.*
- 3. Особливості організації харчування та обслуговування пасажирів на автотранспорті.*
- 4. Організація харчування пасажирів на водному транспорті.*

Організація обслуговування пасажирів здійснюється на всіх видах наземного, повітряного та водного транспортів.

На авіатранспорті організація обслуговування пасажирів здійснюється як в аеропортах, так і в салоні літаків.

В аеропортах функціонують ресторани комплекси, які здебільшого експлуатуються багатофіліальною фірмою або її філією. До складу комплексу входять такі заклади: ресторан традиційного типу, ресторан самообслуговування, експрес-бар, банкетна зала, кафе-кондитерська, службова

їдальня для льотного складу, заклад швидкого харчування за типом «Швидко». Час обслуговування в них споживачів приблизно дорівнює: у ресторані — 40 хвилин, у кафе із самообслуговуванням — 20, у буфеті — 10, у службовій їдальні — 20 хвилин.

Усі підприємства ресторанного господарства, розміщені на території аеровокзалу, працюють у режимі функціонування аеровокзалу.

При вильоті літаків з порушенням графіка виникають труднощі, пов'язані із затримкою рейсів (збільшується кількість пасажирів), і заклади ресторанного господарства повинні перебудовувати свою роботу таким чином, щоб прискорити процес обслуговування і по можливості задовольнити потребу в харчуванні всіх пасажирів, змушених протягом декількох годин очікувати вильоту літака.

В усіх підприємствах у зв'язку з цим змінюється режим роботи (збільшується робочий день). Мобілізуються всі ресурси виробництва для забезпечення безупинного процесу обслуговування, залучається додаткова робоча сила.

У ресторанах для обслуговування пасажирів використовують банкетні зали. З метою прискорення процесу обслуговування в ресторанах тимчасово вводиться спрощене меню, велику частину залу відводять для тих, хто бажає одержати комплексний обід або вечерю.

У кафе з обслуговуванням офіціантами пропонують спрощене і комплексне меню, організовують обслуговування за типом «шведського столу».

У кафе із самообслуговуванням допускається максимальне збільшення місць навіть за рахунок тимчасового зниження рівня комфорту. Широко застосовують реалізацію комплексних видів харчування, скомплектованих на тацях.

У буфетах збільшується виробництво буфетної продукції і кількість буфетників, що відпускають її. Забезпечується безперебійне постачання буфетів продукцією. Організують широкий продаж дорожніх наборів. По можливості організовують додаткові спеціалізовані буфети, чайні столи, пересувні буфети на візках із продажем гарячих напоїв, наборів бутербродів, кондитерських виробів, морозива, соків, кисломолочної продукції. Пересувні буфети встановлюють у місцях найбільшого скупчення пасажирів: залах очікування, залах для транзитних пасажирів, кімнатах матері і дитини.

В усіх закладах ресторанного господарства особливу увагу приділяють обслуговуванню пасажирів з дітьми.

Льотний склад харчується у службовій їдальні або ресторані, в окремому приміщенні, їх обслуговує черговий офіціант.

Організація харчування та обслуговування пасажирів на повітряному транспорті здійснюється згідно з терміном перельоту, при цьому кожна авіакомпанія пропонує свої специфічні послуги харчування залежно від національних, регіональних особливостей, країни, до якої летить повітряне судно. Частота харчування залежить від дальності польоту повітряного судна: чим триваліший переліт, тим більше пасажир споживає продукції харчування, різної за асортиментом. Так, переліт до Америки триває 10 год., тому авіакомпанія пропонує пасажирам декілька раціонів харчування: сніданок, обід і другий обід-вечерю; переліт до Москви триває 1 год. 40 хв., тому пропонують тільки обіди.

Виробництво, постачання страв та організація харчування на борту повітряного судна повинні відповідати міжнародним та вітчизняними стандартам і вимогам організації обслуговування пасажирів в аеропортах та на літаках.

Асортимент страв і вид харчування залежить від вартості авіаквитка та рівня обслуговування під час перельоту. Залежно від цього авіаперевізники поділяють пасажирів на три групи: пасажирів першого класу, бізнес-класу та економ-класу. Вартість харчування включається до ціни авіаквитка.

В раціоні харчування враховуються фізичні можливості пасажирів, пов'язаних з фізіологією і станом здоров'я, на борт літака додатково поставляється дієтичне та вегетаріанське харчування.

Тобто харчування на повітряних суднах класифікується за певними ознаками: за раціоном харчування, за контингентом споживачів, за замовником.

За раціоном харчування виділяють: сніданки, обіди, обіди, вечері, а також звичайний та дієтичний раціон.

За контингентом споживачів розрізняють: харчування для пасажирів та екіпажу.

За замовником харчування поділяється на те, яке замовляється авіакомпанією, та харчування, що надається пасажиром (екіпажу) чартерного рейсу.

Функції та перелік послуг, які може надавати підприємство харчування при організації бортового харчування, значно відрізняються від тих, що пропонуються звичайними закладами ресторанного господарства, за методами організації, обсягом робіт і тривалістю. До складу яких входить:

- прийняття замовлення на харчування від представників авіакомпаній (здійснюється за день до вильоту повітряного судна з аеропорту, враховуючи вимоги авіакомпанії за кількістю та асортиментом харчування для пасажирів різних класів, дієт, особистих побажань);

- приготування харчування згідно із замовленням (в аеропорті створені цехи бортового харчування в яких щоденно складається виробнича програма згідно із замовленням, розкладом польотів літаків та затвердженим асортиментним переліком страв, що видаються на їх борт);

- обслуговування повітряного судна — згідно з міжнародними документами порядок наземного обслуговування повітряного судна включає такі операції:

а) надання відомостей про представництво обслуговуючої компанії і її розміщення;

б) процедури контролю завантаження повітряного судна, надання засобів зв'язку і автоматизованої системи управління вильотом;

в) контроль за засобами пакетування вантажів;

г) використання первинних технологій (супровід, стоянка, зв'язок з екіпажем, завантаження — розвантаження, запуск, переміщення повітряного судна, безпека);

д) обслуговування повітряного судна після прильоту та перед вильотом (очищення, внутрішнє прибирання, обслуговування туалетів, заправлення водою, кондиціонування, обслуговування окремих сервісних систем пасажирського салону, внутрішньої екіпіровки);

е) заправлення паливом, дозаправлення мастильними матеріалами і спецрідинами;

ж) технічне обслуговування повітряного судна;

з) забезпечення спеціальним транспортом;

и) здійснення контролю і управління якістю;

к) забезпечення бортовим харчуванням;

л) забезпечення охорони і безпеки.

- обслуговування пасажирів після зльоту (стюардеси розігрівають і подають гарячі страви і прохолодні напої, використовуючи одноразовий посуд).

Для пасажирів автотранспорту створені автостанції і автовокзали.

Пасажирські автостанції призначені для пасажирів на кінцевих і транзитних зупинних пунктах міжміських і приміських маршрутів, їх класифікують за місткістю — на 25, 50, 75 чоловік.

Автовокзали призначені для обслуговування на кінцевих і проміжних міжміських і приміських автобусах. Автовокзали класифікують за місткістю людей на — 100, 200, 300, 500, 700, 1000 і більше людей.

Для обслуговування харчуванням пасажирів на автостанціях передбачають буфети на 12, 16, 24 і 36 місць, на автовокзалах - кафе від 15 до 100 місць. На автовокзалах більшої місткості, що будується за індивідуальними проектами, передбачають ресторани. Режим роботи кафе і буфетів визначається режимом

роботи автовокзалу або автостанції і може бути цілодобовим. У асортименті буфетів — закуски, бутерброди, кисломолочна продукція, випічка, борошняні кондитерські вироби, гарячі сосиски, яєчня, кава, чай. В асортименті кафе можуть бути бульйони, другі гарячі страви нескладного приготування, солодкі страви, кондитерські вироби, кава. Асортимент страв ресторану при автовокзалі повинен відповідати даному типу підприємства. В період масових перевезень на автостанціях і автовокзалах відкривають додаткову дрібно-роздрібну мережу (кіоски, палатки), а також організують торгівлю з візків продукцією власного виробництва.

Обслуговування харчуванням пасажирів водного транспорту ведеться в ресторані, кафе, буфеті, через кіоски, павільйони і роздрібну мережу, що розміщені в морських і річкових портах, на теплоходах, суднах.

Невеликі річкові і морські судна обладнані буфетами для продажу холодних закусок і напоїв. Буфет має підсобне приміщення, може мати і торговий зал на 8-12 місць. Якщо торговий зал відсутній, то продукцію відпускають через роздавальне вікно, що виходить на закриту частину палуби. У підсобному приміщенні встановлена холодильна шафа, виробничий стіл, мийні ванни. Для викладення товарів використовують пристінні та прилавки-вітрини.

Великі пасажирські судна мають один або декілька салонів- ресторанів, буфети, бари. Місткість салонів-ресторанів від 48 до 200 місць, вони обладнані столами, стільцями, сервантами. Столи і серванти для стійкості кріпляться до підлоги. Споживачів у залі обслуговують офіціанти.

Ресторани реалізують широкий асортимент страв, кондитерських, кулінарних виробів та напоїв за меню вільного вибору. Для туристів, що подорожують на суднах, харчування, яке входить до вартості путівки, організують за меню денного раціону. Під час споживання їжі у ресторанах у залі здійснюється розвізна торгівля: туристам пропонують напої, кондитерські та тютюнові вироби. В усіх випадках приймаються заявки на доставку раціонів харчування до кают пасажирів, роблять продаж абонементів на харчування. Обслуговування в ресторані великого пасажирського судна передбачає обслуговування туристів тричі на день — під час сніданку, обіду, вечері і здійснюється в два прийоми. Обслуговують у залі офіціанти. За 25-30 хвилин до появи у залі споживачів на столи подають холодні закуски, холодні напої, за 5-10 хвилин — перші страви у супових мисках. Подавання других, солодких страв, гарячих напоїв здійснюється після збору використаного посуду, їх одержують на роздавальні і відносять до залу.

Використаний посуд заносять у тамбур, ставлять на стіл, звільняють від відходів, які скидають у бачок. Посуд, сортований за видами, заносять у мийну столового посуду, де його мийуть у посудомийних машинах або у мийних

ваннах. Помитий посуд офіціанти полірують і сервірують столи до наступного обслуговування. Під час вечері туристам пропонують вибрати один із двох варіантів меню денного раціону, запланованих на наступний день. Для цього віддруковане меню кладуть на кожний стіл, турист після ознайомлення з ним ставить навпроти вибраних страв певні позначки. У кінці дня адміністратор підсумовує дані по двох меню і передає інформацію завідувачому виробництвом, який планує роботу кухні на наступний день. В останній вечір перед закінченням круїзу у ресторані проводиться банкет або прощальна вечеря. Всі питання, пов'язані з їх проведенням, узгоджують між собою директор ресторану і адміністратор залу, з одного боку, організатор круїзу, з іншого боку. У цей вечір у буфеті можна купити вино та інші напої, передбачається певна культурно-розважальна програма.

Бари реалізують лікєро-горілчані та безалкогольні напої, цукерки, шоколад тощо, бутерброди, які готує кухня ресторану, кондитерські вироби. Споживачів обслуговує бармен. У барі застосовується комбінована форма обслуговування: споживачі можуть обмежитися послугами барменів біля стійки або, сидячи за столами у залі, зробити замовлення офіціантам.

У барі завжди звучить музика, що сприяє відпочинку. Танцювальну музику для туристів, як правило, виконують інструментальні ансамблі. Музичне обслуговування доповнюється телевізійними передачами. На судах, на яких подорожують іноземні туристи, споживачів обслуговують також офіціанти.

У буфетах реалізують кулінарні та кондитерські вироби, напої. Буфет, оснащений прилавком з двома вітринами, встановленими на прилавок, пристінними вітринами, холодильним обладнанням, невисокими шафами (сервантами). У шафі зберігають продукти, паперові серветки тощо, поверхню (верхню кришку) шафи використовують як кришку столу.

Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті здійснюється на вокзалах, станціях, перонах та потягах.

На вокзалах функціонують різного типу заклади ресторанного господарства: ресторан, кафе, їдальня, буфет, заклади швидкого обслуговування. Режим роботи закладів ресторанного господарства підпорядкований ритму роботи вокзалу — швидкому обслуговуванню споживачів. У всіх закладах (за винятком буфетів) пасажиром можуть бути запропоновані комплексні види харчування.

У ресторанах при вокзалах організують столи для обслуговування транзитних пасажирів за попереднім замовленням і пасажирів із дітьми. Буфети винесені в торговий зал ресторану, що дає можливість пасажиром придбати деякі товари в дорогу. В залі ресторану обслуговують офіціанти, в інших закладах застосовується самообслуговування.

Харчування пасажирів у дорозі організують у вагонах-ресторанах, вагонах із купе-буфетами, вагонах-кафе самообслуговування.

До складу устаткування купе-буфетів входить холодильне устаткування для збереження швидкопсувних продуктів, апарат для підігріву води, ванни для миття столового посуду.

Купе-буфет реалізовує такий асортимент товарів: чай, каву, безалкогольні напої, фрукти, соки, хлібобулочні і кондитерські вироби, дорожні набори, тютюнові вироби. Обслуговує пасажирів буфетник, розносну торгівлю у вагонах здійснює його помічник — буфетник-розносник. У буфеті для подавання страв в основному використовується одноразовий посуд.

Вагон-ресторан складається з торгового залу на 48 місць, кухні і мийної столового посуду. Буфетна стійка винесена в торговельний зал. Зал розміщується у двох салонах, в яких 12 складних чотиримісних столів, які мають чотирикутну форму і торцевою стороною впираються у стіну вагона навпроти вікна. Над кожним столом у нижній частині віконної рами вмонтована невелика решітка з чотирма комітками для пляшок, навколо столів розміщують напівм'які стільці. Столи накриті скатертинами або індивідуальними серветками. При реалізації комплексних обідів до попереднього сервірування включають пиріжкову тарілку, столові набори, фужер, паперові серветки, набори для спецій, квіти. У вечірній час сервірування доповнюється закусочними тарілками.

Виробниче приміщення оснащено холодильним устаткуванням, плитами, виробничими столами. Працює персонал на напівфабрикатах, що разом з іншими продуктами одержують на вузлових станціях із ресторанів.

У ресторані готують перші і другі гарячі страви, холодні закуски, реалізують кисломолочні продукти, мінеральну і фруктову воду, кондитерські вироби, дорожні набори. Буфетну продукцію і дорожні набори доставляють пасажиром у купе. За заявками пасажирів у купе можуть бути доставлені також гарячі страви. В основному ж споживачів обслуговують у залі вагона-ресторану.

Вагон-ресторан самообслуговування має залу на 27 місць із них 24 для прийняття їжі стоячи. Столи впираються торцевим боком у роздавальну стійку, яка оснащена охолоджуваними шафами, вітринами, полицями, висувними ящиками, а також мають ніші для візків.

Для комплектування гарячої їжі (двох варіантів комплексних обідів) використовують спеціальні таці, які мають гнізда для посуду. Таці з комплексними обідами доставляють на роздавальню на візку, на якому розміщуються чотири таці. Холодні закуски, напої, закупні товари, кондитерські вироби споживачам пропонують вибирати.

Кафе-самообслуговування займає половину пасажирського вагона і має залу на 20 місць. У залі встановлена роздавальна стійка зі вставними

охолоджувальними та не охолоджувальними шафами, висувними ящиками, кавоваркою і касовим апаратом. Кафе має виробниче приміщення, оснащене необхідним тепловим та холодильним обладнанням, столами, а також мийним відділенням. У меню кафе — гастрономічні товари та вироби з них, кисломолочні продукти, салати, яйця варені, сосиски, м'ясні другі страви з гарніром, гарячі напої, соки, дорожні набори.

При обслуговуванні туристських потягів харчування організують за меню денного раціону, що сприяє прискоренню процесу обслуговування. Пасажирів туристських потягів забезпечують триразовим харчуванням. Додатково за готівку туристи можуть придбати продукцію у буфеті. Під час стоянок на період тривалих екскурсій туристам виділяється набір продуктів (дорожні набори).

Під час рейсу пасажирів обслуговує бригада у складі директора, завідуючого виробництвом, одного-двох кухарів, двох кухонних робітників, мийника посуду, трьох офіціантів (один з них офіціант-розносник) і буфетника.

Тема 29. Організація обслуговування за місцем роботи

- 1. Загальні вимоги до організації харчування робітників і службовців.*
- 2. Організація обслуговування зосереджених контингентів споживачів.*
- 3. Організація обслуговування розосереджених контингентів споживачів.*

Рациональна організація ресторанного господарства на виробничих підприємствах залежить від ряду чинників. Найважливіші з них визначаються особливостями організації промислового виробництва і ступенем концентрації робітників та службовців. За ступенем концентрації колективи поділяються на зосереджені і розосереджені.

Чисельність працюючих у розосереджених колективах не перевищує ста осіб. Характерними особливостями організації їх виробничого процесу є рухливість робочих місць, їх невелика концентрація на виробничих ділянках, значна віддаленість від населених пунктів, а отже, і стаціонарних підприємств ресторанного господарства, тимчасовий характер виробництва.

Характерна особливість зосереджених колективів - значна концентрація робочих місць у стаціонарних підприємствах.

Більшість робітників, зайнятих у промисловості, працює в умовах зосереджених колективів. Питома вага розосереджених колективів у цілому невелика - 10-15 %, однак в окремих галузях, наприклад у паливній

промисловості, промисловості будівельних матеріалів, чорній і кольоровій металургії, вона значна і відповідно складає 60, 23, 22 %. У більшості галузей промисловості переважають звичайні перервні виробничі процеси, що передбачають можливість регламентованих обідніх перерв. В умовах звичайних виробництв встановлюється єдина в межах цеху (ділянки) регламентована перерва тривалістю 30-45 хв. Вона східчаста - в межах цехів усього підприємства, завдяки чому утворюється рівномірний інтенсивний потік споживачів у залі під час обіду, сніданку, вечері. Це дозволяє організувати харчування у певній черговості при дотриманні такої важливої умови, що очікування обслуговування для кожного споживача не перевищуватиме 5 хв.

На підприємствах із конвеєрним виробництвом, де праця робітників тісно пов'язана, доцільною є єдина обідня перерва для всієї зміни або хоча б тієї частини робітників, які працюють на конвеєрі, та тих, що обслуговують його. Через це утворюються дуже інтенсивні потоки споживачів, що ускладнює організацію процесу обслуговування.

Безперервні виробничі процеси мають значну питому вагу в металургійній, скляній і фарфоро-фаянсовій, хімічній та гумово-азбестовій, харчовій і целюлозно-паперовій промисловості. Вони обумовлені характером безперервного технологічного процесу. Робітники, зайняті на таких технологічних процесах, не мають регламентованих обідніх перерв і використовують для них час технологічних перерв. Відвідування ними закладів ресторанного господарства вкрай нерівномірне.

Загальний час обідньої перерви цієї категорії працівників, зайнятих у першу зміну, триває три години, в другу - дві, в третю - одну годину, при індивідуальній її тривалості 30 хв.

При обслуговуванні робітників, які працюють у підземному виробництві, необхідна організація харчування в наземних і підземних умовах. Загальний час обіду всіх працівників, що працюють під землею, триває близько двох годин при індивідуальній його тривалості 30 хв. У наземних підприємствах ресторанного господарства шахтарі харчуються до і після зміни.

Розосереджений контингент також складають колективи по прокладанню газо- і нафтопроводів, залізничних колій, будівництву будинків і споруд, різних видів доріг, високовольтних ліній електропередач, зрошувальних і водних каналів, здійсненню меліоративних робіт, заготівлі лісу, геологорозвідуванні, видобутку нафти, газу.

При організації їх харчування необхідно враховувати особливості виробничого процесу, рухливість робочих місць, концентрацію робітників на виробничих ділянках, значну віддаленість робочих місць від населених пунктів, а отже, і стаціонарних закладів ресторанного господарства, тимчасовий характер

виробництва. Перерва в окремих бригадах встановлюється одночасно. Її тривалість складає від 30 хв. до однієї години.

У деяких випадках можливе створення як зосереджених контингентів, так і розосереджених. Так, будівництво великих промислових об'єктів допускає велику концентрацію робочої сили, невеликі об'єкти зводяться силами невеликих бригад. У той же час на окремих виробництвах одночасно можливе здійснення кількох взаємозалежних, різних за характером виробничих процесів. Всі ці особливості варто враховувати при організації харчування робітників.

Організація ресторанного господарства на промислових, транспортних та інших підприємствах здійснюється в наступних закладах ресторанного господарства: їдальнях місткістю 50, 100, 150, 200, 300, 400, 500 місць, закусочних (пельменні, млинцеві, сосискові тощо), кафе і буфетах. Обсяг послуг, що надаються робітникам та службовцям на території заводів і фабрик, може бути збільшений за рахунок магазинів кулінарії, що реалізують різні кулінарні та кондитерські вироби, напівфабрикати і деякі супутні продовольчі товари. Магазины кулінарії можуть бути розміщені в одному будинку з їдальнею або окремо. Розміщення закладів ресторанного господарства на заводах і фабриках передбачається генеральним планом промислового підприємства.

Специфічні особливості основного виробництва визначають необхідність диференційованого підходу до організації обслуговування.

У підприємствах з чисельністю працівників від 1 до 10 тис. осіб (але не менше 250 чоловік у максимальну зміну) необхідно створювати їдальні, призначені для обслуговування декількох цехів, а також буфети, кімнати для споживання їжі при окремих цехах.

Якщо в найбільш чисельній зміні стаціонарного промислового об'єкта працює менше 30 чоловік, то за погодженням з органами Державного санітарного нагляду передбачаються кімнати, обладнані кип'ятильниками, холодильниками, електричними плитками, обідніми столами, столами для використаного посуду та умивальником.

Розосереджені колективи, як-от: невеликі бригади, що знаходяться в польових умовах (бригади з ремонту доріг, ліній електропередач, прокладки нафтогазопроводів і т. ін.), і в деяких випадках великі бригади, що знаходяться в польових умовах, за місцем перебування яких немає тимчасових або стаціонарних закладів ресторанного господарства, обслуговуються на робочих місцях.

У кожному конкретному випадку при виборі споруд і будівель для їдалень у місцях роботи розосереджених колективів повинні максимально враховуватися конкретні умови, тривалість роботи на одному місці, чисельність колективу, віддаленість від населеного пункту та ін.

При тривалості роботи розосереджених колективів до одного року передбачається використання пересувних їдалень-роздавальних і буфетів, обладнаних на автомобілях високої прохідності для подолання значних відстаней у польових умовах. За один рейс вони повинні обслужити декілька бригад. При тривалості роботи на одному місці понад один рік їдальні розміщують у контейнерах і збірно-розбірних спорудженнях.

Працівники розосереджених колективів, які працюють у важкодоступних місцях (на підземних роботах, лісоруби в гірських умовах та ін.), доставляють їжу до робочих місць самостійно.

Робітники та службовці невеликих підприємств (торгівлі, побутового обслуговування та ін.) з кількістю працюючих до 50 осіб користуються послугами загальнодоступних їдалень, кафе, розташованих поблизу, або ці підприємства надають їм кейтерингові послуги, тобто згідно із замовленням доставляють страви, порціоновані в спеціальний посуд, термотаці, стакани тощо (рис. 3.77, а). Посуд може бути одноразовий та багаторазовий. Багаторазовий збирають при наступній доставці комплексних обідів. Комплексний обід у термотаці комплектують кухарі на конвеєрі (рис. 3.78, б).

Послугами загальнодоступних закладів ресторанного господарства користуються також робітники та службовці, які через особливості своєї роботи не мають постійних робочих місць (листоноші, страхові агенти, водії міського транспорту та ін.). Робітники та службовці ресторанного господарства, охорони здоров'я, загальноосвітніх шкіл, вищих і середніх навчальних закладів, дитячих садочків, будинків відпочинку та інші харчуються в закладах ресторанного господарства, призначених для основних контингентів споживачів за місцем навчання, відпочинку тощо.

Режим роботи закладів ресторанного господарства, які обслуговують робітників та службовців, має бути погоджений із керівництвом і профспілковою організацією підприємства, відповідати режиму їхньої роботи і сприяти забезпеченню сприятливих умов праці й відпочинку.

Найбільш раціональний час споживання їжі - через 3-4 години від початку роботи. Якщо обідню перерву змістити ближче до початку роботи, то вона збігатиметься з годинами найбільш високої продуктивності праці, зміщення її до кінця робочого дня приведе до занадто тривалого зниження продуктивності праці і після обідньої перерви у робітників не буде достатньо часу для відновлення високої працездатності.

На більшості виробничих підприємств встановлена одна обідня перерва тривалістю від 30 хв. до однієї години. При п'яти-, шестиденному робочому тижні, як показують дослідження, доцільні дві перерви (у рамках загального ліміту обідньої перерви). Оптимальною вважається наступна структура робочого часу: при шестигдинному робочому дні має бути одна перерва через три години

після початку зміни на 40-45 хв., при семигодинному - дві перерви: перша 10 хв. через дві години після початку роботи, друга - 30 хв. через 4 години 10 хв. При тривалості робочого дня 8 годин слід також давати дві перерви: перша - 13 хв. через 2 год. 47 хв. після початку роботи, друга - 30 хв. через 5 годин.

Рекомендований режим роботи та відпочинку робітників та службовців дозволяє рівномірно розподілити навантаження протягом робочого дня, раціонально чергувати ці процеси. У першу перерву можна забезпечити працюючих молоком, газованими або білково-вітамінізованими напоями (що вкрай необхідно в умовах роботи в гарячих цехах, цехах з шкідливими умовами праці) або другим сніданком. На думку вчених, у цілому за рахунок раціонального харчування і повноцінного відпочинку продуктивність працюючих може підвищуватися за зміну на 11-12 %, у тому числі за рахунок харчування - на 7,7 %.

Тема 30. Обслуговування споживачів за місцем навчання

- 1. Порядок і регулювання надання послуг з організації харчування у навчальних закладах.*
- 2. Організація обслуговування учнів у загальноосвітніх навчальних закладах.*
- 3. Організація обслуговування учнів у професійно-технічних навчальних закладах.*
- 4. Організація обслуговування студентів у вищих навчальних закладах.*

Заклади ресторанного господарства при школах, професійно-технічних училищах та вищих навчальних закладах є соціально орієнтованими підприємствами закритого типу. Головна їх мета - задовольняти потребу дітей та молоді в раціональному харчуванні з тим, щоб сприяти збереженню їхнього здоров'я, підвищенню працездатності.

Заклади ресторанного господарства сприяють впровадженню багатопланової соціальної політики держави, спрямованої на підвищення рівня життя у країні. Завдяки їхній діяльності підвищуються реальні доходи населення, зберігаються встановлені законодавством і рішенням Уряду соціальні гарантії та пільги для найменш захищених соціальних верств населення.

До соціальної сфери відносяться передусім заклади ресторанного господарства при дошкільних, шкільних, професійно-технічних і вищих навчальних закладах. їхня робота регламентується низкою законодавчих актів і урядових постанов (додаток 39).

Реалізацією системи соціальних заходів на місцях займаються міські і районні державні адміністрації, управління освіти, управління охорони здоров'я, відділи торгівлі та освіти райдержадміністрацій, управління цінової політики,

фінансове управління, відділи фінансування освіти та культури міської державної адміністрації, санепідемстанції, управління у справах захисту прав споживачів. Вони беруть активну участь у:

- розробці регіональних програм щодо поліпшення забезпечення дітей повноцінним харчуванням та визначенні джерел їх фінансування;
- оцінці стану забезпечення дітей повноцінним харчуванням;
- збереженні мережі дитячих закладів харчування та закладів торгівлі по реалізації продуктів дитячого харчування з лікувально-профілактичними властивостями, покращенню обслуговування споживачів у них;
- розробці заходів по забезпеченню закладів ресторанного господарства холодильним і торгово-технологічним обладнанням;
- визначенні підприємств-постачальників молока (пастеризованого, стерилізованого, ацидофільного), кисломолочних продуктів (кефір, ряжанка), вітамінізованих напоїв (настій із плодів шипшини, сухофруктів, соків), булочних виробів (пряників, печива) та інших товарів;
- підтриманні вітчизняних виробників дитячого харчування та виробів дитячого асортименту;
- за участю керівників навчальних закладів, закладів ресторанного господарства, представників постачальників, районної служби торгівлі, освіти, санепідемстанції розробляється комплекс організаційних питань з укладання угод, подання заявок на постачання товарів, розробки графіків їх завезення відповідним закладам ресторанного господарства, їх вивантаження та повернення порожньої тари, зберігання товарів, організації харчування споживачів при різних навчальних закладах тощо.

Згідно із зазначеними нормативно-законодавчими актами організація харчування дітей та молоді у державних навчальних закладах покладається на центральні і місцеві органи виконавчої влади, в навчальних закладах, які належать територіальним громадам, - на органи місцевого самоврядування, у приватних закладах - на власника.

Харчування учнів професійно-технічних та загальноосвітніх навчальних закладів, студентів вищих навчальних закладів організовується за місцем навчання в закладах незалежно від форм їх власності за наявності у них спеціального дозволу на торговельну діяльність у сфері ресторанного господарства.

Надання безоплатних послуг з харчування учням професійно-технічних і загальноосвітніх навчальних закладів здійснюється за рахунок бюджетних асигнувань за натуральними денними нормами кожного виду продуктів на одного учня для приготування страв, які затверджуються Міністерством охорони здоров'я та Міністерством освіти і науки України за погодженням з Міністерством фінансів України

Харчування на безоплатній основі одержують учні, які постраждали від наслідків Чорнобильської катастрофи, діти-сироти та діти із малозабезпечених сімей, а також учні 1-4 класів та учні шкіл-інтернатів і спеціальних шкіл. Для організації їхнього харчування встановлюються грошові норми, які визначаються з урахуванням раціонального харчування та його вартості у школах-інтернатах певного регіону. Решта учнів харчується за власні кошти.

Як на місцевому, так і державному рівнях постійно вишукуються можливості збільшення кількості учнів, які безкоштовно чи на пільгових умовах можуть забезпечуватися харчуванням. З цього приводу заслуговує на увагу досвід забезпечення харчування учнів 5-12 класів загальноосвітніх навчальних закладів за рахунок місцевого бюджету м. Києва другим сніданком на першій зміні або полуденком на другій, до складу яких входять вітамінізовані напої, молоко, молочнокислі продукти, соки (200 г на одного учня) та кондитерські борошняні вироби (пряники, печиво), а також дієтичним харчуванням (обідом) дітей, які мають певні хронічні захворювання. Учні загальноосвітніх навчальних закладів, які потребують певного дієтичного харчування, повинні пройти обстеження і одержати висновок лікаря щодо рекомендованої дієти.

Учні професійно-технічних навчальних закладів замість гарячого повноцінного харчування в окремих випадках можуть отримувати продуктові набори, вартість яких враховується в грошову норму харчування дітей-сиріт. Допомогу у забезпеченні учнів продуктами харчування також можуть надавати місцеві органи влади. Видавати дітям кошти, виділені на організацію харчування, забороняється.

Надання послуг з харчування студентам здійснюється в підприємствах при вищих навчальних закладах. Студенти з числа дітей-сиріт і дітей, які залишилися без опіки батьків, знаходяться на повному державному утриманні. На період навчання у вищих навчальних закладах усіх рівнів акредитації вони забезпечуються безкоштовним харчуванням. Причому у студентів з числа дітей-сиріт, позбавлених батьківського піклування, тих, які постраждали від наслідків Чорнобильської катастрофи, з числа військовослужбовців розмір стипендії збільшується на 20-100 %, що сприяє підвищенню їхнього попиту на послуги закладів ресторанного господарства. Студенти вищих навчальних закладів в межах грошової норми харчування, виділеної з бюджету, можуть одержувати продуктові набори, а в окремих випадках - грошову компенсацію.

Учням професійно-технічних і студентам вищих навчальних закладів, які забезпечуються безкоштовним триразовим харчуванням, розмір стипендії зменшується на 50 %, тим, які забезпечуються безкоштовним одноразовим харчуванням, - на 20 %, студентам з числа дітей-сиріт або дітей, позбавлених

батьківського піклування, які знаходяться на повному державному утриманні, - на 15 %.

Режим харчування учнів. Учні професійно-технічних навчальних закладів з числа дітей-сиріт, дітей, які залишилися без піклування батьків, дітей, що потребують особливих умов виховання, дітей-напівсиріт, із малозабезпечених сімей та з числа дітей, які проживають окремо від батьків, - повинні забезпечуватися триразовим харчуванням (сніданок, обід, вечеря), а учні, що проживають у сім'ях, за винятком перелічених вище, - одноразовим (обід).

Вихованці шкіл-інтернатів та спеціальних шкіл одержують чотириразове харчування (сніданок, обід, полуденок, вечеря), учні денних загальноосвітніх навчальних закладів з числа дітей-сиріт та дітей, які залишилися без опіки батьків, учні із малозабезпечених сімей, а також учні 1-4 класів - одноразове (обід).

Діти шестирічного віку в загальноосвітніх навчальних закладах повинні одержувати триразове харчування (сніданок, обід, полуденок), учні, які відвідують групи подовженого дня - дворазове (сніданок, обід), а у разі тривалого перебування в школі - триразове (сніданок, обід, полуденок).

Учні, які постраждали від наслідків Чорнобильської катастрофи, повинні забезпечуватися триразовим харчуванням (сніданок, обід, вечеря).

Режим харчування учнів професійно-технічних та загальноосвітніх навчальних закладів, які проживають у сім'ях і харчуються за власні кошти, визначається керівником закладу за заявою учнів чи їхніх батьків виходячи із можливостей їдальні. Враховуючи фінансові можливості, встановлюються граничні розміри витрат на харчування з подальшим розподілом їх на окремі раціони у співвідношенні: сніданок - 20-25 %, обід - 35-40 %, полуденок - 10 %, вечеря - 25 %.

Оплата харчування учнів загальноосвітніх і професійно-технічних навчальних закладів за рахунок державних та місцевих бюджетних коштів здійснюється за безготівковим розрахунком - за попередньо придбаними абонементом (талонами) за цінами без додаткового урахування сум податку на додану вартість. Придбання абонементів (талонів) здійснюється один раз на місяць. Учні можуть придбати за цими абонементом (талонами) повноцінне гаряче харчування в їдальні або продукти харчування в межах їх вартості у буфетах, хоча останній спосіб організації харчування слід використовувати у крайньому разі.

Продаж готових страв та продуктів харчування у їдальнях середніх загальноосвітніх та професійно-технічних навчальних закладів за готівку не звільняється від оподаткування податком на додану вартість.

У разі якщо заклад здійснює одночасно надання послуг з харчування, яке оподатковується податком на додану вартість та звільнених від такого оподаткування, ведеться окремий облік операцій, пов'язаних з придбанням сировини, продуктів харчування (товарів, робіт, послуг) і продажем, наданням послуг з харчування.

Тема 31. Організація дієтичного харчування у закладах ресторанного господарства

- 1. Організація дієтичного харчування у їдальнях при промислових підприємствах, при навчальних закладах, у відкритій міській мережі.*
- 2. Медичне керівництво в дієтичних їдальнях.*
- 3. Характеристика дієт у системі ресторанного господарства..*

Дієтичне харчування працюючих організують у дієтичних їдальнях та дієтичних відділеннях загальних їдалень. У їдальнях при промислових підприємствах для цього виділяється близько 20 % від загальної кількості місць, при навчальних закладах - 10 %, у відкритій міській мережі - 5 %.

На формування потреб у дієтичному харчуванні впливають умови праці. Однак в усіх контингентів споживачів найбільшу питому вагу займає дієтичне харчування, яке рекомендується при захворюваннях органів травлення.

Раціональна організація дієтичного харчування повинна передбачати організацію харчування за абонементом, приймання попередніх замовлень на обід, доставку їжі до робочих місць, придбання напівфабрикатів, доставку дієтичного харчування додому. Для розширення обсягів дієтичного харчування важливе значення має також підвищення якості обслуговування та зниження вартості харчування.

Дієтичне харчування в їдальнях має бути організоване не менш як двічі на добу. Меню дієтичних їдалень повинно мати декілька варіантів раціонів харчування різного призначення для забезпечення раціональної структури і повноцінності харчування працюючих.

У загальнодоступних дієтичних їдальнях у меню включають страви 5-6 основних дієт, у дієтичних їдальнях або відділеннях при виробничих підприємствах, вищих навчальних закладах - не менше трьох. Поряд з дієтичними стравами необхідно включати фруктові-овочеві та овочеві соки, вітамінні напої, мінеральні води, настої трав.

Дієтичні їдальні повинні в першу чергу забезпечуватися молоком, молочнокислими продуктами, сиром, вершковою і рослинною олією, нежирними сортами м'яса, птицею, свіжою рибою, овочами, фруктами та ін. Виробничі цехи

цих їдалень мають бути оснащені усіма видами устаткування й обов'язково спеціальними його видами для приготування дієтичних страв - пароварними котлами, протиральними і збивальними машинами, жаровими шафами тощо.

Крім приміщень, які мають усі їдальні, дієтична повинна мати кімнату відпочинку і кабінет лікаря. Для обслуговування хворих на туберкульоз мають бути виділені окремі зали, мийна столового посуду зі спеціальним устаткуванням для кип'ятіння посуду і столових наборів; окремі умивальники для споживачів; спеціальні маркіровані тарілки, чашки, столові набори; окремий приймач для відходів, збору і дезінфекції залишків їжі. Дієтичні їдальні (відділення) повинні бути укомплектовані кваліфікованими кухарями, які мають відповідну підготовку з дієтичного харчування.

Режим роботи дієтичних їдалень (відділень), які обслуговують робітників, службовців, колгоспників, студентів, необхідно погодити з керівництвом і профспілковою організацією підприємства, навчального закладу. У таких їдальнях в основному застосовується метод самообслуговування, рідше - обслуговування офіціантами.

Важливе значення має попередній продаж абонементів і путівок на дієтичне харчування. Для забезпечення працюючих дієтичним харчуванням між адміністрацією їдальні та відповідною профспілковою організацією укладається договір про порядок і умови організації дієтичного харчування.

Працівники, зайняті на виробництві зі шкідливими умовами праці, мають право на безкоштовне одержання молока або інших рівноцінних харчових продуктів. Перелік цих професій і робіт визначається керівниками підприємства за погодженням з профспілковими організаціями відповідно до медичних показань, розроблених міністерством охорони здоров'я.

Право на одержання лікувально-профілактичних продуктів харчування мають також працівники, які тимчасово працюють на даному виробництві. Таким же правом користуються учні професійно-технічних училищ, студенти й аспіранти. Роздача молока здійснюється в розфасованому вигляді. Для його зберігання використовують холодильні камери і холодильники, для підігрівання (у зимовий період) - теплове устаткування (електрокотли, електротермостати).

На великих промислових комбінатах створені нічні санаторії-профілакторії загальнотерапевтичного профілю, де здійснюється медичне спостереження за хворими і комплексне їх лікування. У профілакторії робітники проводять свій вільний час, одержують повний раціон харчування і медичну допомогу. При організації дієтичного харчування необхідно враховувати виробничі умови працюючих, зайнятих на безперервних процесах, що передбачають доставку дієтичного харчування до робочих місць.

Для успішного вирішення цього питання необхідно постійно вивчати попит споживачів на дієтичне харчування, удосконалювати форми його

доставки. Особливо це важливо для тих, хто одержує і доставляє його до робочих місць самостійно: шахтарі, машиністи локомотивно-поїздних бригад, їхні помічники та ін. Локомотивні бригади можуть одержувати лікувальне дієтичне харчування за єдиним дорожнім абонементом в будь-якій цілодобовій їдальні. У разі, якщо час споживання їжі збігається з часом перебування машиніста в дорозі, організують видачу дієтичних наборів продуктів, що зберігаються в стаціонарних холодильниках на електровозах і холодильниках-термостатах тепловозів. Однак за нормами раціонального харчування дієтичний набір продуктів не рівноцінний гарячому дієтичному харчуванню. У зв'язку з цим працівникам необхідно використовувати спеціальний набір термосів для транспортування гарячих страв.

Для поліпшення обслуговування хворих, що потребують дієтичного харчування, організують також магазини з реалізації дієтичних продуктів, продаж напівфабрикатів і кулінарних виробів через буфети в їдальнях і магазини кулінарії, а також відпускання дієтичних обідів додому.

Медичне керівництво в дієтичних їдальнях (відділеннях) здійснює сестра з дієтичного харчування. Вона зобов'язана щодня разом із завідувачем виробництва складати меню, контролювати якість продукції, слідкувати за правильною постановкою дієтичного харчування в їдальні, виконанням санітарних правил, встановлених для підприємств ресторанного господарства. Крім того, здійснювати контроль за відповідністю кулінарної обробки їжі установленим дієтам, брати участь у бракеражі всіх партій готової продукції, підготовленої для реалізації, вести бракераж-ний журнал, організувати санітарно-просвітню роботу серед тих, хто харчується, і працівників їдальні, використовуючи при цьому популярні й наочні матеріали (літературу, пам'ятки, плакати, виставки та ін.). Роботою дієтичних сестер керує лікар-дієтолог, посада якого передбачається у штаті однієї з їдалень.

Тема 32. Прискорені форми обслуговування

- 1. Призначення форми обслуговування за типом "шведський стіл".*
- 2. Організація обслуговування експрес-обідами, за столами-експрес у закладах ресторанного господарства.*
- 3. Організація обслуговування бізнес-ланчу, недільного-бранчу, кави-брейк.*

Для скорочення часу на обід у ресторанах в денні години рекомендується реалізація комплексних обідів, що складаються із холодної першої страви (півпорції), другої і солодкої страви.

У ресторанах, які реалізують обіди в денні години, спрощується сервіровка столів. На столи кладуть столові набори (виделку, ніж, ложку), ставлять спеції, вазочки з паперовими серветками.

Кожний офіціант у залі експрес-обідів обслуговує одночасно 4-5 чотиримісних столів. По можливості на столи виставляють холодні закуски, солодкі страви, які офіціанти задалегідь підзвіт одержують з виробництва.

Поки споживачі їдять холодні закуски, офіціанти приносять супи в багатопорційному посуді і розливають їх на підсобному столику. Хліб подається індивідуально кожному відвідувачеві.

Другі страви можуть приносити з кухні вже порціонними у мілких столових тарілках або в багатопорціонному посуді і порціонують їх у підігріті тарілки на підсобному столику. Якщо при вході в зал не встановлена каса, то розраховується зі споживачем офіціант.

У приготельних ресторанах організовується обслуговування за типом "шведський стіл".

У ресторанах застосовуються також додаткові прогресивні форми обслуговування:

- бізнес-ланч - обід для ділових людей у будні дні з 12-ї до 16-ї години за більш низькими цінами; складається окреме меню, вибір страв має

бути достатнім:

- холодні закуски - 4-5 найменувань; перші страви - 2-3;

- другі страви - 3-4; 1-2 страви від шефа;

- десерт - 2-3;

гарячі напої (кава, чай);

- недільний **бранч** - обслуговування за типом "шведський стіл"; різноманітний асортимент страв; окремо організовують чайний, десертний "шведські столи"; у вартість "шведського столу" включається вартість келиха вина або шампанського; бранчі можуть бути тематичними - мисливський, національний та ін.;

- кофе-брейк або **кофе-пауза** - для учасників нарад, конференцій; організовуються фуршетні столи; в асортименті пиріжки, тістечка, печиво, канапе, лимон, кава, чай, мінеральна вода.



ресторанного господарства

- 1. Обслуговування гостей сигарами.*
- 2. Характеристика сигар та аксесуарів до них. Характеристика кальянів.*
- 3. Обслуговування гостей у кальянних кімнатах.*

Обслуговування гостей сигарами

Паління сигар, як і інші способи паління тютюну, негативно впливає на здоров'я як того, хто палить, так і оточуючих. Проте є категорія людей, які вважають, що основна мета паління сигар - це отримання задоволення від тютюнового аромату. Крім того, це ознака високого соціального статусу особи, яка надає перевагу сигарокурінню. Тому, враховуючи цю потребу частини споживачів, в закладах ресторанного господарства створюють відповідні умови для обслуговування сигарами.

Кращим місцем для споживання сигар є сигарний клуб або ресторан. Правила сигарного клубу консервативні і відповідають старим англійським традиціям. Членом його може стати особа, яка має добру репутацію, представник поважної організації, який досягнув певних успіхів в будь-якій професійній сфері. Всі члени сигарного клубу поділяються на категорії: дійсний член клубу, старший член клубу (ініціатори) і почесний член клубу. Орган управління - рада клубу, яка складається із семи осіб - президента, виконавчого секретаря та п'яти дійсних членів, регулює діяльність організації між загальними зборами.

Згідно з маркетинговими дослідженнями сигари палить близько одного процента дорослого населення країни, в основному чоловіки від 25 до 45 років, з доходом від 15 до 20 тис. гривень на місяць. Багатьом людям аромат сигар не подобається, тому їх можна включати в меню ресторану, який має для цього окреме приміщення і ефективну витяжку.

В залі встановлюють сигарний столик з хьюмідором і сигарними аксесуарами (сірниками, запальничками, пробойниками, гільйотинами тощо). Обслуговування гостей під час сигарної церемонії здійснює фумільє (сигарний сомельє), який уміє професійно підібрати сигари до вина, допомагає гостям правильно вибрати, обрізати і розкурити сигару.

Сигарна церемонія може проходити по-різному, в залежності від особливостей заходу, і завжди погоджується з організатором. Найбільш простим варіантом є сигарна дегустація, яка зазвичай супроводжує фуршети і презентації. За сигарним столиком працюють один-два фумільє, які консультують гостей при виборі сигари, допомагають розкурити її і готові розповісти про сигари та сигарні аксесуари.

За іншим сценарієм здійснюється церемонія сигарної вечері в ресторані або клубі. На столи кладуть сигарні карти, що дає можливість гостям ознайомитися з їх асортиментом. Фумільє пропонує гостям сигари, допомагає у їх виборі і розкурюванні, погоджує меню страв і напоїв, які краще поєднуються з вибраними сигарами.

В клубах часто проводять сигарну церемонію - сигарний вечір, присвячений сигарам та її любителям. Гостям розповідають про сигари, правила їх використання, особливості різних сортів, цікаві факти і смішні історії, пов'язані з сигарами та сигарними звичаями. Розповідь про сигари (5-10 хв.) змінюється шоу-програмою (5-10 хв.), потім спілкуванням гостей (10-20 хв.), під час якого офіціанти подають нові страви, а фумільє спілкуються з гостями та пропонують їм сигари.

Сигара може бути запропонована і під час обіду, причому закурювати слід після першої, другої гарячої страви і/або десерту. Професіонали стверджують, що смак, який залишився в роті від тієї чи іншої страви, допомагає аромату сигари проявитися повною мірою. Це пояснюється тим, що більшість ароматичних речовин, які містяться в сигарі, не розчиняються в слині. Для цього потрібен алкоголь або жир, які дозволяють досягти бажаного балансу між смаком і ароматом.

Сигара є класичним дигестивом. Тут вона починає відігравати першу роль, а алкоголь допоміжну, причому можна підбирати як напій до певної сигари, так і сигару до того чи іншого напою.

Викурити більше трьох-чотирьох сигар під час обіду або вечері важко. Перша сигара, на аперитив, має бути м'якою, не агресивною, невеликого розміру (Perla, Panatela). Гаряча страву супроводжується більшою сигарою (Corona, Robusto), для десерту рекомендується сигара крупного калібру (Double corona, Pyramid). До простої страви (наприклад, шашлику) можна запропонувати просту, навіть грубувату сигару (Montecristo). Витончені страви (наприклад, страву з дичини, соусами і шампанським) потребують більш вишуканих сигар (наприклад, Cohiba).

З сигарою добре поєднуються риба та морепродукти - креветки, лангусти, мідії, ікра тощо (сирі, відварені або злегка просмажені). Урівноваження з сигарою можна досягти, добавляючи до смаженого білого м'яса та свинини яблучний, грибний або томатний соус. Сприяють контакту з сигарою і спеції (за винятком гострих страв мексиканської, тайландської, індійської кухні). Найкраще сигари поєднуються з червоним м'ясом, особливо з винним або коньячним соусом, добре також гриби в соусі (трюфелі, білі, підосиновики, підберезовики). До

сигари, як правило, підходять всі десерти, крім десертів на основі червоних фруктів і ягід та морозива. Під час трапези на першому місці має бути гармонійне поєднання напою зі стравами, тому сигару, яку викурюють після вживання страви, підбирають з урахуванням характеристик їжі та напою.

Якщо сигару поєднують тільки з напоями, то використовують як міцні алкогольні (ром, коньяк або віски), так і слабкіші напої, такі як портвейн, херес, або неалкогольні, наприклад каву.

Характеристика кальянів

Послуги кальянопаління можуть надавати такі заклади ресторанного господарства: ресторани, бари, кафе, клуби. Це одна із екзотичних послуг, яка дозволяє розслабитися, насолоджуючись вдиханням солодкої пари, створити більш дружню атмосферу для бесіди і спілкування. Право надання такої послуги має бути оформлено документально: ліцензія на роздрібний продаж виробів із тютюну та гігієнічний висновок на право використання кальяну.

Кальянопаління вважається найменш шкідливим, тому що при цьому відбувається не горіння, а усихання. Окрім того, в кальяні використовується спеціальний тютюн, до того ж відбувається фільтрація і зволоження диму. Це досягається завдяки тому, що частина шкідливих домішок розчиняється у воді, частина концентрується на внутрішніх поверхнях верхньої частини кальяну (шахта) і в шланзі. Дим, проходячи крізь воду, також очищується, охолоджується і зволожується.

Кальян складається з колби, шахти, шлангу, чашки з блюдцем (рис. 2.42). Колба (нижня частина кальяну) - це резервуар для рідини, яка є фільтром для очищення диму від смол і його охолодження. Колби бувають скляні з нанесеним розписом найчастіше зеленого або синього кольорів, із божественного скла, кришталеві, акрилові (пластикові) і металеві. Через прозоре скло добре видно не лише рівень рідини, а й гру бульбашок у ній. Шахта (середня частина кальяну) являє собою полу трубку довжиною від 0,2 до 1 м, яка призначена для охолодження диму і очищення його від смол. Шахти бувають складувальні та на різьбі. В першому випадку для з'єднання шахти з колбою використовують ущільнювач для забезпечення герметизації з'єднання. Недоліком такої конструкції є те, що при пересуванні кальяну колба може відокремитися і розбитися, перевагою - простота її заміни. Шахта на різьбі з'єднується з колбою надійніше. Основний недолік - не для всіх шахт на різьбі можна знайти відповідну колбу. Кращі металеві шахти виробляють з латуні та нержавіючої сталі. Шахти можуть складатися з декількох частин (розбірні), що зручніше при догляді та перенесенні кальяну.

Шланг виготовляють з прорезиненої тканини, шкіри, шкірозамінника. Для його оформлення може бути використаний бархат або шовк. Основна вимога до шлангу - його герметичність. Довжина коливається від 0,4 до 1,5 м (інколи до 2 м) і залежить від розміру кальяна. Він з'єднується з шахтою отвором у вершині колби. Шланг складається з трьох частин: патрубков, за допомогою якого відбувається з'єднання з шахтою або колбою, власне шлангу і мундштука. Патрубки виготовляють з твердих порід дерева (дуб, береза) або металу завдяки чому вони краще притираються до металевих частин кальяну і довговічніші. Мундштук виготовляють із дерева, металу, бурштину, скла, органічного скла. У закладах ресторанного господарства використовують одноразові мундштуки з пластмаси, що є більш гігієнічним.

Чашка і блюдце - верхня частина кальяну. В чашку поміщають тютюн, вона може бути глиняною або керамічною. Глиняна - простіша, але більше підходить для паління; керамічна - гірше утримує тепло, але міцніша і красивіша. Заправлену тютюном чашу запаковують фольгою. Замінити її можна тонкою металевою сіткою, яка виконуватиме ту ж саму функцію. На фольгу викладають деревне вугілля і накривають ковпачком, який захищає тліюче вугілля від вітру, розбризкування таблетованого вугілля при його розпалюванні

Блюдце не дає вугільному попелу сипатися на підлогу (стіл). На нього можна покласти тютюн або мундштук, щипці для вугілля.

Кальян може мати спеціальний клапан для випускання зайвого диму із колби. При цьому він не повинен пропускати повітря із зовнішнього середовища. Дим має легко виходити через отвір у клапані.

Для розпалювання вугілля використовують спеціальну горілку, яка заправляється, як запальничка, корзину для перенесення і розпалювання вугілля, щипці для вугілля.

Кальян встановлюють на плетену підставку, щоб запобігти подряпинам на столі чи підлозі. Транспортуються він у спеціальних кейсах або рюкзаках, для очищення шахти використовуються спеціальні шомполи

Для кальянопаління використовують кальяни, які класифікують за такими ознаками: функціональністю, висотою, якістю. За першою ознакою кальяни поділяють на функціональні та сувенірні. До сувенірних відносять мініатюрний і міні-кальяни, перший висотою 10-15 см, другий -15-30 см, а також кальян-велетень - вище 2 м. Слід при цьому зазначити, що практично всі кальяни можуть бути сувенірними, якщо вони є витворами мистецтва.

До функціональних кальянів відносять: малий, середній, високий, кальян-велетень, кальян на шарі, кальян-трансформер, кальян коктейльний і кальян багатотрубчастий. їхні відмінні особливості описані в табл. 2.9.

Малі кальяни рідко бувають розбірними, тому їх важко чистити; носики і випускний клапан у них паяні і легко ламаються. Для їх виготовлення

використовують легкі метали, які можуть інтенсивніше адсорбувати шкідливі речовини та яди. Слід обережно очищувати випускний клапан (зазвичай він може іржавіти). Для виготовлення шлангів використовують не дуже якісні матеріали, і тому вони менш еластичні

Кальяни середні є основою кальянопаління, і в більшості закладів ресторанного господарства використовують саме такі. Їх висота дозволяє добре охолоджуватися диму, а випускний клапан - оновлювати його. Форми колб в основному не відрізняються від колб малих кальянів, а шланги в них більш різноманітні.

Кальян високий і кальян-велетен належать до елітних. Характерною особливістю їх є не тільки висота, але й якість (за останньою ознакою деякі малі і середні кальяни також можуть бути елітними). Для їх виготовлення використовують дорогі матеріали - кришталь, срібло, золото, латунь, дорогоцінні камені, шовк. Шахта і колба мають різьбу, що забезпечує їх герметичність. Вони завжди розбірні, що сприяє їх якісному очищенню. З якісних матеріалів виконують і всі інші аксесуари: блюдця, ковпаки, щипці тощо. Елітні кальяни зберігаються в кальянних кейсах, в яких їх зручно переносити і зберігати.

Кальяни-велетні використовуються в закладах ресторанного господарства рідко через їх непрактичність (важко чистити і заправляти, більш дорогі).

Кальян на шарі зручно використовувати, коли однотрубний кальян курять більше двох. Оскільки шланг при передаванні закручується навколо шахти, це створює певні незручності. Функція шара якраз полягає в тому, щоб забезпечувати при передаванні шлангу його вільне обертання. Найбільш зручні і функціональні високі кальяни на шарі, в інших шар фактично виконує декоративну роль.

Кальян-трансформер має висоту 100-120 см. Його виготовляють із якісних матеріалів і оснащують еластичними шлангами. Поява таких кальянів обумовлена тим, що високі кальяни нестійкі, тому є можливість трансформувати їх у нижчі. При цьому середню частину шахти можна вийняти, і кальян стає нижчим як мінімум на 20 см, а значить і більш стійким. Трансформери виготовляють з високоякісних матеріалів.

Кальян коктейльний належить до малих кальянів, його висота складає не більше 50 см і його, як правило, виготовляють з якісних матеріалів. Назва цього кальяну походить від колби - вузької, як шейкер. В таку колбу можна додавати менше рідини, ніж у звичайну (в цьому перевага), але через меншу площу її дна кальян нестійкий. Незважаючи на це, він дуже популярний в закладах ресторанного господарства.

Кальян багатотрубчатий призначається для великих компаній. Він має від двох до шести трубок, висота його коливається від 45 до 145 см, а іноді й більше. Як правило, це кальяни з металу середньої твердості, носики для шлангів паяні,

колби зі скла, шланги обшиті тканиною яскравого кольору. Функціональна особливість цього кальяну полягає в тому, що в носиках для шлангів є шарики, які не дозволяють дмухати всередину кальяну, недоліком - відсутність окремого випускного клапана і ламкість паяних носиків.

Рекомендована література

Нормативно-правові документи

1. Конституція України.
2. Закони України:
 - 2.1. "Про захист прав споживачів" від 12.05.91.-№1023-ХІІ.
 - 2.2. "Про безпечність та якість харчових продуктів" від 236.12.97 № 771/97-ВР.
 - 2.3. "Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення" від 02.11.04 №2137-ІV.
3. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства (Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.02.-№219).
4. Рекомендовані норми технічного оснащення закладів громадського харчування (Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 03.01.03.№2).
5. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу. - Харків: ХДУХТ, 2003.
6. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів для підприємств громадського харчування всіх форм власності. - К.:А.С.К., 2000.

Державні стандарти

7. ДСТУ 3862-99 "Громадське харчування. Терміни та визначення" (зі змінами) (Наказ Держстандарту України від 26.03.99 № 163).
8. ДСТУ 4281-2004 "Заклади ресторанного господарства. Класифікація". -К.: Держстандарт України, 2004.

Базова

9. Архіпов В. В., Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства / В.В. Архіпов, В.А. Русавська – К.: Центр учбової літератури, 2009.
10. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства: навч. посіб. / В.В. Архіпов. - К.: Центр учбової літератури, 2007.
11. П'ятницька Г.Т. Інноваційні ресторани технології: основи теорії: навч. посіб./Г.Т. П'ятницька, Н.О. П'ятницька. - К.:Кондор, 2013.-250с.
12. Литвиненко Т.К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу / Т.К.Литвиненко.- К.:КНТЕУ, 2011.- 215с.
13. Мостова Л.М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства / Л.М. Мостова, О.В. Новікова. – К.: Ліра- К, 2010.
14. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства / За ред.. проф. Н.О. П'ятницької. - К: Центр учбової літератури, 2011.
15. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник/Т.Г.Сокол. - К.: Альтерпрес, 2009.
16. Сало Я. М. Організація обслуговування на підприємствах харчування. Ресторанна справа: довідник офіціанта / Я.М.Сало – Львів: Афіна, 2005.-336с.

Додаткова:

17. Зигель С. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих/ С.Зигель, Х. Ленгер, Г. Штиклер, В. Гутмайер. _ Москва: Центр-полиграф, 2002.

18. Сало Я. М. Організація роботи барів / Я.М. Сало. - Львів : Афіна, 2010.

19. Організація роботи бармена: навч. посіб. - Харків, 2002.

20. Мальська М.П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика), підручник М.П.Мальська, О.М.Гаталюк, Н.М.Ганич. - К:- Центр учбової літератури, 2013.

Інтернет-ресурси:

21. Планування меню і преїскурантів закладів ресторанного господарства [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://referatu.net.ua/referats/919/42048>

22. Правила подачі вина [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://foodrussia.net/restoran/podacha-vina/>

23. Види бенкетів, порядок їх обслуговування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://tourism-book.com/pbooks/book-60/ua/chapter-2309/>

24. Норми посуду, наборів для сервірування та обслуговування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.studfiles.ru/preview/5193642/page:11/>

25. Сервірування столів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://tourism-book.com/pbooks/book-60/ua/chapter-2267/>

26. Виїзний туризм [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://tourlib.net/books_ukr/vt3-5-3.htm

27. Звичаї та традиції організації харчування в різних країнах світу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://studopedia.su/8_14764_zvichai-ta-traditsii-organizatsii-harchuvannya-v-riznih-krainah-svitu.html

ЗМІСТ

| | |
|---|-----------|
| Тема 1. Форми обслуговування та особливості їх застосування під час презентацій, свят | 5 |
| Тема 2. Класифікація закладів ресторанного господарства | 11 |
| Тема 3. Характеристика торговельних приміщень для обслуговування відвідувачів закладів ресторанного господарства | 15 |
| Тема 4. Характеристика та призначення порцелянового, фаянсового, керамічного, металевого посуду та наборів основної і допоміжної груп | 19 |
| Тема 5. Характеристика та призначення скляного, кришталевого посуду, дерев'яного і пластикового посуду, столової білизни. | 21 |
| Тема 6. Підготовка торгових приміщень у закладах ресторанного господарства. Сервірування столів | 23 |
| Тема 7. Види меню. Складання меню для різних типів закладів ресторанного господарства | 27 |
| Тема 8. Вимоги до створення та оформлення меню у закладах ресторанного господарства різних типів і класів | 31 |
| Тема 9. Технологічний процес обслуговування в закладах ресторанного господарства | 35 |
| Тема 10. Особливості подачі страв і напоїв у закладах ресторанного господарства | 39 |
| Тема 11. Карта вин. Техніка обслуговування гостей вином | 46 |
| Тема 12. Рекомендації щодо вживання вин, алкогольних напоїв, пива, безалкогольних напоїв | 48 |
| Тема 13. Класифікація бенкетів і прийомів. Організація бенкету з повним обслуговуванням офіціантами | 53 |
| Тема 14. Організація бенкету з частковим обслуговуванням офіціантами, бенкету за типом шведського столу | 57 |
| Тема 15. Організація бенкету-фуршету та його різновидів, бенкету-коктейлю | 62 |
| Тема 16. Організація бенкету-чаю, тематичних бенкетів, дитячих бенкетів | 65 |
| Тема 17. Особливості обслуговування прийомів за протоколом | 69 |
| Тема 18. Характеристика закладів ресторанного господарства при готелях. Організація обслуговування послугою харчування у номерах. | 65. 76 |
| Тема 19. Організація харчування туристів у закладах ресторанного господарства. Види сніданків | 86 |
| Тема 20. Організація обслуговування груп та індивідуальних туристів | 89 |
| Тема 21. Сучасні концепції організації обслуговування споживачів у ресторанах | 93 |
| Тема 22. Організація обслуговування у барах | 98 |
| Тема 23. Організація обслуговування у кав'ярні | 102 |
| Тема 24. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства із чайною концепцією | 105 |
| Тема 25. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства для дітей | 107 |

| | |
|--|------------|
| Тема 26. Організація обслуговування учасників ділових, культурних, громадських та спортивних заходів | 112 |
| Тема 27. Особливості обслуговування туристів | 119 |
| Тема 28. Організація обслуговування пасажирів на транспорті | 128 |
| Тема 29. Організація обслуговування за місцем роботи | 135 |
| Тема 30. Обслуговування споживачів за місцем навчання | 139 |
| Тема 31. Організація дієтичного харчування у закладах ресторанного господарства | 143 |
| Тема 32. Прискорені форми обслуговування | 145 |
| Тема 33. Організація обслуговування тютюновими виробами в закладах ресторанного господарства | 147 |
| Рекомендована література | 153 |

Організація ресторанного господарства: КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ. Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа, рівень вищої освіти «бакалавр» (для студентів 2 курсу факультету туризму та ЗО), кафедра готельно-ресторанного бізнесу, Паска М.З., д-р наук, професор, 2019. Organization of restaurant business: LECTURES INSPECT, Paska Mariia, Dr. of Science