МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ ІМЕНІ І.БОБЕРСЬКОГО

Факультет туризму
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

ПАСКА М.З.

ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

методичні вказівки
для самостійної роботи


Меню вільного вибору
Порційних страв (a la carte)
Обмеженого (limited)
Окремого дня (du jour)
Страв масового споживання
Вказані порційні страви в широкому асортименті. Використовують у ресторанах. Страви готують на замовлення
Зменшений асортимент закусок, основних страв, напоїв. Меню вузького асортименту. Використовується у ЗШО, спеціалізованих ЗРГ
Складається щоденно, характерною особливістю є значна змінюваність асортименту страв
До його складу входять страви, заздалегідь виготовлені партіями. Складають у кафе, їдальнях

ЛЬВІВ – 2024

ПАСКА М.З. Методичні вказівки для самостійної роботи «**Організація ресторанного господарства**» для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» 2 курсу III-IV семестру (денна і заочна форми навчання) – Львів: ЛДУФК, 158 с.

Methodical recommendations for independent work, Paska Mariia, Dr. of Science

Розробник: проф. д.вет.н. **Паска М.З.**

Рецензент: декан факультету харчових технологій та управління якістю продукції АПК, доктор технічних наук, професор Національний університет біоресурсів і природокористування України **Баль-Прилипко Л. В.**

Обговорено та рекомендовано до друку Вченою радою факультету туризму та післядипломної та заочної освіти.

Методичні вказівки затверджено на засіданні кафедри готельно-ресторанного бізнесу
Протокол від "19" серпня 2024 року № 1

Завідувач кафедри готельно-ресторанного бізнесу

_____ (Паска М.З.)
(підпис) (прізвище та ініціали)

У методичних вказівках для самостійної роботи викладено основні пункти, які передбачені для проведення підсумкового контролю з дисципліни «Організація ресторанного господарства». Обґрунтовано представлену структуру навчальної дисципліни, наведено тести, які розкривають знання та вміння з вивченого предмету та наведено перелік питань, які виносяться на перевірку вивченого матеріалу. Позитивним та корисним моментом для студентів є глосарій, який спрощує розуміння предмету.

©Паска М.З. 2024
© ЛДУФК ім. І. Боберського, 2024 рік

ВСТУП

Дані методичні вказівки розроблені з метою надати допомогу студентам у самостійній роботі над вивченням тем дисципліни **«Організація ресторанного господарства»** 241 «Готельно-ресторанна справа»

Метою вивчення навчальної дисципліни "Організація ресторанного господарства" – надання знань та вмінь з організації обслуговування у закладах ресторанного господарства відповідно до вимог освітньої програми, формування у студентів необхідних знань, умінь та навичок з основ обслуговування на основі наукової організації праці та досягнень з урахуванням тих змін, які проходять як у сфері ресторанного господарства так і за його межами відповідно до вимог стандарту.

Самостійна робота студента є одним з основних засобів оволодіння навчальним матеріалом.

Навчальний час, відведений для самостійної роботи студента, регламентується робочим навчальним планом.

Зміст самостійної роботи студента над конкретною дисципліною визначається навчальною програмою, методичними матеріалами, завданнями та вказівками викладача.

ФОРМИ ЗВІТНОСТІ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Контроль виконання самостійної роботи студента є невід'ємним складником навчального процесу, служить однією з основ організації управління та підвищення його ефективності. Впроваджуючи форму контролю, викладач повинен дотримуватися педагогічних вимог: об'єктивності перевірки та оцінки; індивідуального характеру; систематичності, регулярності, гласності, всебічності та диференційованості перевірки; толерантного ставлення до студента.

При вивченні дисципліни «Організація ресторанного господарства» студентами технологічного відділення найбільш доцільними формами контролю самостійної роботи є:

- письмова робота;
- виконання індивідуальних та тестових завдань;
- написання контрольної роботи;
- складання іспиту з дисципліни.

Характеристика методів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

План

1. Задачі вдосконалення обслуговування в закладах ресторанного господарства в світі сучасних вимог.
2. Загальна характеристика методів обслуговування.
3. Класифікація методів обслуговування. Види обслуговування.
4. Методи споживчого попиту, методи його вивчення.

Література:

1. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 18-22, 258-266
2. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Ресторанна справа: Довідник офіціанта/ Сало Я.М. –Львів: Афіша – 2004 – 336 с.

-1-

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.

- 2-

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.

-3-

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

- ❖ 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.

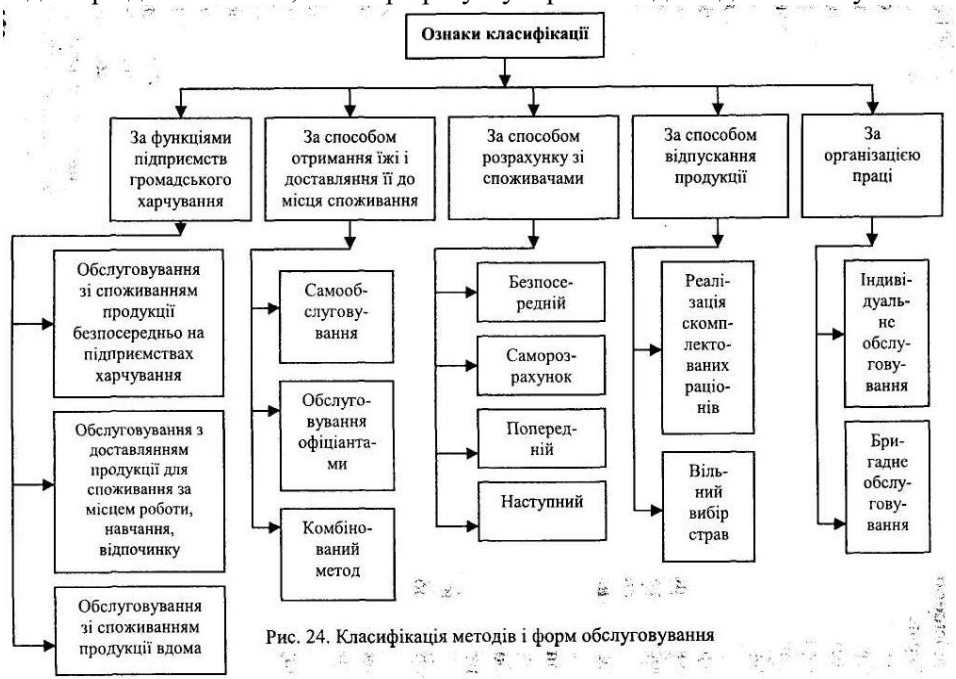


Рис. 24. Класифікація методів і форм обслуговування

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.

-4-

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 соціальне 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.

Питання для самоконтролю:

1. Встановіть задачі вдосконалення обслуговування в закладах ресторанного господарства в світі сучасних вимог.
2. Дайте загальну характеристику методам обслуговування.
3. Класифікуйте методи та види обслуговування.
4. Визначіть методи споживчого попиту та способи його вивчення.

Характеристика форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

План

1. Обслуговування населення, що споживає продукцію за місцем відпочинку, вдома.
2. Кейтерингове обслуговування.
3. Індивідуальна і бригадна форми обслуговування.
4. Види додаткових послуг ресторанного господарства.

Література:

3. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 151-160, 211-223, 239-250

-1-

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.

Короткочасний відпочинок у населення великих міст буває кожного дня (протягом тижня), а також у неділю й святкові дід. Місцем щоденного відпочинку можуть бути парки, сади, сквери, загальноміська зони відпочинку. У неділю та святкові дні населення відпочиває на пляжах, виставках, у спортивних комплексах, загальноміських зонах відпочинку.

Час перебування населення *у* зонах відпочинку є важливим фактором, який визначає попит відпочиваючих на послуги громадського харчування.

У місцях масового відпочинку передбачаться стаціонарна і сезонна мережа кафе, закусочних, ресторанів. Головна увага приділяється вузькоспеціалізованим підприємствам і швидкого обслуговування (пиріжковим, вареничним, сосисочним, шашличним, котлетним), дрібно-роздрібній мережі (кіоскам, лоткам для продажу пиріжків, булочок, бутербродів, напоїв і кондитерських виробів), які повинні мати місце для приймання їжі; стійкам під парасолькою з місцями для сидіння або без них. У літній сезон уся мережа працює в півтори зміни.

Для задоволення попиту відпочиваючих на продукцію громадського харчування в зонах масового відпочинку організовується також розносна торгівля й обслуговування через виїзні буфети, де

використовується одноразовий посуд. Продукція викладається на столи і накривається прозорою плівкою. Для обслуговування великої кількості людей за короткий час в антрактах у театрах І перед початком сеансів у кінотеатрах застосовується метод комбінованого обслуговування. Організовується декілька буфетів, у тому числі з продажу кави, чаю, випічки, кондитерських виробів, бутербродам, морозива, соків, води. Одночасно у залі буфету на столах ставляться тістечка, бутерброди, випічка, фрукти, мінеральна вода, соки, купи тарілок, фужери чи стакани. Споживачі беруть виставлену продукцію, а офіціанти у цей час відкривають для них пляшки з водою, соком і розраховуються. Під час вистави або сеансу залу готують до наступного потоку споживачів.

-2-

Кейтеринг — дії підприємства ресторанного господарства, що доставляє готові страви, напої, посуд і все необхідне для організації прийому, бенкету і спеціальних заходів.

Види кейтерингу: у приміщенні, поза рестораном, соціальний, роз'їзний (за договором па доставку продукції), роздрібний продаж готової кулінарної продукції, VIP-кейтеринг.

Кейтеринг у приміщенні організовують через надання замовникові обладнаних приміщень для проведення різних заходів. Це можуть бути зали, виробничі приміщення з торгово-техиологічним і холодильним устаткуванням, мийного столового посуду, приміщення для зберігання продуктів, напоїв.

Кейтеринг поза рестораном передбачає обслуговування на території замовника. Особливість цього виду кейтерингу пов'язана з тим, що більшість ресторанів мають невеликі зали й не можуть обслуговувати великої кількості гостей. Готують страви в ресторані, після чого замовлення доправляється до місця проведення заходу. Ресторан відповідає за якість приготування й доставку страв, сервірування, професійне обслуговування, прибирання приміщень і повний розрахунок із замовником по закінченні заходу.

Соціальний кейтеринг — це надання послуг рестораном па території замовника з використанням його обладнання для приготування страв. Замовник і ресторан, що падає послугу соціального кейтерипгу, заздалегідь обмовляють дату, меню, особливості сервірування й обслуговування. В обов'язки ресторану входить також прибирання приміщення після проведення заходу. Послугами соціального кейтериигу користується замовник при організації сімейного торжества. При цьому ресторан може надати замовникові згідно з договором окремі предмети для сервірування стола й аксесуари.

Роз'їзний кейтеринг здійснюється через укладання договору на

доставку напівфабрикатів, готової їжі в офіси, па будівельні і знімальні майданчики, щоб забезпечити харчуванням групи людей.

Роздрібний продаж готової кулінарної продукції — це торгівля продуктами харчування (бутербродами, борошняними кондитерськими виробами, упакованими в целофанову плівку), а також прохолодними напоями під час проведення спортивних змагань, фестивалів, карнавалів.

VIP-кейтеринг передбачає виїзне ресторанне обслуговування із залученням висококваліфікованих кухарів, офіціантів. У приміщенні замовника і під його наглядом здійснюють обробку продуктів і приготування страв.

Виїзне обслуговування — иайширший спектр послуг, починаючи із презентації нової продукції до організації барбекю на лоні природи або вишуканої романтичної вечері.

-3-

За організації праці офіціантів форми обслуговування поділяються на індивідуальну і бригадну форми.

Індивідуальна форма обслуговування офіціантами має такі особливості: за кожним офіціантом закріплюють декілька столів (місць), і він виконує всі елементи техніки обслуговування (прийом замовлення, сервірування столу, подача страв і напоїв, розрахунок із споживачами, прибирання посуду). При цій формі обслуговування споживачі і офіціант встановлюють особистий контакт. Однак послідовне виконання всіх операцій невеликими партіями знижує використання засобів малої механізації, призводить до зростання втрат часу.

Більше раціональною є бригадна форма обслуговування. До складу бригади входять офіціанти різної кваліфікації (4-8 чол.). Два - три людини утворюють ланка. Бригадиром або ланковим призначається найбільш досвідчений і кваліфікований офіціант. При бригадну формі обслуговування робота будується за принципом поділу (спеціалізації) і кооперації праці офіціантів. Це сприяє укрупненню функцій, дозволяє скоротити кількість переходів і застосовувати засоби механізації для доставки посуду і готової продукції.

За даними спостережень, час виконання основних операцій при бригадної формі обслуговування значно підвищується. Воно досягає 87% замість 68% при індивідуальній формі обслуговування.

-4-

Додаткові послуги, що надають ресторани, поділяють на три групи:

- Реалізація та організація споживання продукції та послуг;
- Створення зручностей для споживачів;
- Організація дозвілля.

До першої групи входить:

- Організація обслуговування святкових та ділових зустрічей поза межами ресторану (кейтерингове обслуговування);

- Доставка кулінарної продукції, кондитерських виробів та обслуговування споживачів за замовленням на робочих місцях, вдома, в номері готелю, в транспорті та ін..; Послуги офіціанта (бармена) вдома;

- Реалізація талонів (абонементів) на обслуговування скомплектованими раціонами; Пакування виробів, куплених в ресторані.

До другої групи можна віднести:

- Бронювання місць у залі ресторану за телефоном;

- Гарантоване зберігання особистих речей споживачів;

- Виклик таксі; Догляд за дітьми; Продаж квітів, сувенірів; Телефонний зв'язок; Обмін валют; Прийом для розрахунку кредитних карток тощо.

Третя група включає додаткові послуги з організації дозвілля. Це може бути казино при ресторані, більярдний або боулінг-клуб, дискотека тощо, відкриття літніх майданчиків.

Характеристика та призначення столового посуду.

План

1. Фарфоровий, фаянсовий і керамічний посуд.
2. Асортимент кришталевого і скляного посуду.
3. Металевий посуд, його призначення, ємкість, розміри.

Література:

1. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 46-71

-1-

Порцеляновий і фаянсовий посуд належить до групи керамічних виробів. Порцеляна та фаянс різняться за складом компонентів (головний компонент у них один – каолінова глина) і температурою випалювання. Посуд з порцеляни має сніжно-білий черепок, який майже просвічується. При легких ударах дає чистий довгий звук.

Фаянсовий посуд має білий або жовтуватий пористий черепок. Він не просвічується у тонкому шарі, при простукуванні дає глухий звук. Фаянсові вироби мають меншу механічну і термічну міцність, меншу стійкість глазурі порівняно з порцеляновим. У ресторанах класу „Люкс" і „Вищий" використовується посуд, який за своїми декоративними властивостями повинен відповідати загальному стилю оформлення. Фірмовий посуд з емблемою підприємства виготовляється на заводі на замовлення.

Страви і напої української національної кухні подаються, як правило, у гончарному посуду. Він має пористий природно забарвлений від світло-жовтого до темно-коричневого кольору, покритий глазур'ю (майолікові вироби). Це горщечки ємністю 500-600см^3 сферичної чи овальної форми з двома ручками або без них для приготування та подавання печені, варенників тощо

Керамічні тарілки, бокали відповідної ємності використовують для сервірування стилізованих столів, керамічні келихи, глечики – для подавання напоїв власного виробництва. Декоративні вази, вази для квітів, панно, підсвічники та інші вироби з кераміки слугують для створення інтер'єрів залів.

-2-

Скляний і кришталевий посуд застосовується для подавання винно-горілчаних виробів, соків, напоїв, салатів, десертів. Скляний посуд виготовляється зі скломаси (кварцовий пісок + луги) методами видування, пресування й лиття. Він може бути прозорим або різноманітного кольору, звичайним або термостійким. Для урочистих випадків – прийомів, бенкетів, як правило, використовується кришталевий посуд. Для виготовлення кришталів використовують кращі сорти скла, додаючи у скломасу свинець або срібло для прозорості, гри світла, „мелодійності". Якість кришталю характеризується його художнім оформленням – алмазними гранями. Ємність бокалів і чарок залежить від міцності напою – чим вища міцність напою, тим меншу ємність має посуд для них. Чарки коньячні ємністю 25см^3 застосовуються для подавання коньяку, мають форму діжечки. Коньячний бокал тюльпаноподібної форми, розширений униз і звужений угору, на низькій ніжці ємністю 100-125см^3 застосовуються в барі. У бокал наливається 25см3 коньяку і трохи підігрівається знизу долонею. Внаслідок цього посилюється аромат і букет напою. Чарка виготовляється з тонкого прозорого скла, щоб було видно золотистий колір коньяку. У барах і буфетах для відмірювання визначених порцій напоїв застосовується мірний посуд зі скла: склянки циліндричної форми ємністю 100; 200см^3, які мають рисочки, що відповідають об'єму 25, 50, 100, 150см^3

-3-

Металевий посуд використовується для подавання гарячих закусок, супів і других страв. В закладах ресторанного господарства використовується металевий посуд із мельхіору (у ресторанах класу „ люкс "), і нержавіючої сталі (у ресторанах і кафе першого класу). Мельхіор – стійкий до корозії сплав міді з нікелем, покритий тонким шаром (0,3-0,5мм) срібла. Мельхіоровий посуд має гарний зовнішній вигляд і сприяє прикрасі столу. Його можна підігрівати, він не б'ється і

може довго служити, якщо його правильно мити, полірувати.

Ікорниця має скляну вставку або кришталеву розетку. Кокотниця – маленька каструлька з довгою ручкою для приготування й подавання гарячих закусок з м'яса, птиці, грибів.

Кокільниці – для запікання і подавання риби – мають форму раковин на підставці. Підноси – прямокутні, овальні, круглі, великі, малі (для подавання рахунків).

Прибори, столова білизна: їх характеристика, призначення

План

1. Дерев'яний і пластмасовий посуд, прибори.
2. Сучасні вимоги, які пред'являють до форми, малюнку і кольору посуду.
3. Столова білизна: види і призначення. Види складання полотняних серветок.

Література:

1. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 151-160, 211-223, 239-250
2. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Ресторанна справа: Довідник офіціанта/ Сало Я.М. –Львів: Афіша – 2004
3. В Д. Карпенко, А. Л. Рогова. Організація виробництва і обслуговування в ПГХ – К.:, 2003.

-1-

У закладах, які стилізовані під старовину та спеціалізуються на приготуванні страв національної кухні, застосовують дерев'яний посуд.

Дерев'яний посуд виготовляють із твердих порід деревини, яку для міцності просочують спеціальним розчином і покривають лаком. Часто дерев'яний посуд розписується художнім розписом.

Посуд і набори із полімерних матеріалів має цінні властивості: невелика питома вага, висока міцність, корозійна та хімічна стійкість. Це зумовило його застосування, особливо в закладах, що розташовані у зонах відпочинку.

-2-

До скляного посуду пред'являють технічні, функціональні, ергономічні та естетичні вимоги.

Технічні вимоги до якості скла, вироблення, обробки, розмірами повинні відповідати вимогам нормативно-технічної документації (НТД).

Поверхня виробів повинна бути гладкою, не допускаються сторонні

включення й інші зовнішні дефекти скла.

Виріб, поставлене на рівну поверхню, не повинно гойдатися, не допускаються ріжучі, гострі краї. Кришки повинні вільно входити у вироби, без помітного хитання. При перевірці якості виробів враховується якість обробки і прикрас, перевіряються розміри виробів і обсяг.

Естетичні вимоги: оригінальність, відповідність моді, високу якість обробки. Особливо важливо для посуду відповідність *ергономічним* вимогам: зручність і безпеку в користуванні. Зручність користування залежить від розмірів і конструкції. За стандартом з звичайного скла одного сорту - годна, а вироби з кришталю ділять на 1-й і 2-й сорту.

Показники якості керамічних товарів.

Керамічні вироби з якості повинні відповідати вимогам нормативних документів.

Функціональні вимоги.

Керамічні вироби повинні відповідати функціональному призначенню, мають значення такі показники якості, як стійкість виробів на площині, показники водопоглинання і термостійкості.

Керамічні вироби повинні відповідати вимогам надійності: посуд має бути міцною, приставні деталі (ручка, носик) - міцно закріплені.

Ергономічні вимоги.

Керамічні вироби не повинні виділяти шкідливих речовин з глазурі і керамічних фарб, повинні бути зручні в користуванні; кришки повинні бути щільно посаджені і не випадати при нахилі виробів на 70 °.

Естетичні вимоги.

Посуд з порцеляни і фаянсу повинна мати білий черепок (для фаянсового посуду допускається жовтуватий відтінок). Білизна порцеляни нормується (60 - 65%).

У шарах порцеляни товщиною 2 - 2,5 мм . вироби повинні просвічуватися. Вироби повинні відповідати вимогам цілісності композиції, досконалості форм і декорування, повинні відповідати вимогам новизни та оригінальності фасону, форми, відповідати моді. У керамічних виробах не допускаються дефекти: тріщини наскрізні, відколи, не зашліфовані і не заглазурованние, міхури (здуття черепка або глазурі діаметром 4 мм . і більше), цек (розтріскування) глазурі, відшарування фарби і глазурі.

Залежно від виду, місця розташування, розміру і кількості дефектів порцелянову і фаянсовий посуд ділять на 1, 2 і 3-го сорту. Розрізняють дефекти черепка, формування, декорування.

На дні фарфорових, фаянсових виробів зі зворотного боку незмивною керамічної фарбою наносять товарний знак підприємства - виробника, сорт, групу оброблення. Товарний знак позначають умовним символом, літерами

або пишуть найменування підприємства. Клеймо червоного кольору ставлять на виріб 1-го сорту, синього - 2-го, зеленого - 3-го сорту.

3. Столова білизна. Види та призначення.

У закладах ресторанного господарства використовують різні види столової білизни:

❖ Скатертини; Серветки; Ручники; Рушники.

Її виготовляють із льняних тканин, які відрізняються більшою міцністю і гігієнічністю у порівняні з бавовняними і мають шовковистий блиск.

Скатертини.

За кольором скатертини бувають:

- білі (застосовують при всіх видах обслуговування);
- кольорові (використовують при організації бенкету-чай і бенкету-кави).

За зовнішнім виглядом скатертини поділяють на:

- *звичайні (*круглі, квадратні, прямокутні, овальні*)*,
- *бенкетні (*«спідниці» - тканина, що покриває стіл від столешниці до самої підлоги*)*.

В багатьох ресторанах при сервіруванні столів поверх скатертини кладуть наперон. Це верхня скатертина із контрастної тканини, яка виконує декоративну функцію і полегшує догляд за основною скатертиною.

Серветки. Їх малюнок повинен бути однаковим зі скатертинами.

Серветки бувають:

- білі 45х45см,
- кольорові 35х35см,
- для покриття столів 50х35см,
- для покриття підносів 25х25см,

(для витирання пальців після вживання деяких страв – подають гарячими вологими складеними вчетверо на пиріжковій тарілці).

Ручники виготовляють з білої льняної тканини розміром 35х85см. Використовують при подачі страв складеними вчетверо.

Рушники виготовляють з білої м'якої бавовняної тканини розміром 100х40см. Використовують для полірування посуду і столових приборів.

ТЕСТ

ДО ТЕМИ: «ПРИБОРИ, СТОЛОВА БІЛИЗНА: ЇХ ХАРАКТЕРИСТИКА, ПРИЗНАЧЕННЯ»

1. Який посуд відрізняється легкістю, прозорістю?

а) порцеляновий;

б) фаянсовий;

в) керамічний.

2. Для приготування і подачі гарячих закусок, перших і других

страв, гарячих солодких страв і напоїв використовують:

а) фаянсовий посуд;

б) металевий посуд;

в) скляний і кришталевий посуд.

3. В який посуд при його виготовлені додають свинець або срібло?

а) фаянсовий ;

б) керамічний;

в) порцеляновий;

г) кришталевий.

4. Який хімічний елемент додають в скломасу для виготовлення кольорового скла:

а) цинк;

б) кобальт;

в) хром.

5. Мельхіор, це сплав…

а) міді і нікелю;

б) сталі і магнію;

в) срібла і латуні.

6. До столових наборів входять:

а) тарілки, каструльки;

б) тарілки, стакани;

в) виделки, ножі, ложки.

7. Серветки розміром 45х45 використовують:

а) для покриття столів;

б) для сервірування столів;

в) для покриття підносів.

8. Для витирання пальців після вживання деяких страв подають складені вчетверо вологі серветки. Їх розмір становить:

а) 45х45см;

б) 35х35см;

в) 25х25см.

9. Який вид керамічного посуду зовні і зсередини покривають глазур'ю?

а) гончарний;

б) майоліковий.

10. Для обслуговування пасажирів морського, повітряного транспорту використовують:

а) скляний посуд;

б) металевий посуд;

в) посуд з пластмас.

11. Для безперебійного і якісного обслуговування існують певні

норми комплексності посуду на 1 посадове місце. Ці норми становлять:

а) 3 комплекти на 1 посадове місце;

б) 4 комплекти на 1 посадове місце;

в) 2 комплекти на 1 посадове місце.

Підготовка торговельних приміщень до обслуговування споживачів.

План

1. Види приміщень для обслуговування споживачів.
2. Сучасні рішення інтер'єрів торгових залів.
3. Сервіровка столу до сніданку, обіду, вечері. Досервіровка столу відповідно з отриманим замовленням.
4. Підготовка персоналу до обслуговування, проведення інструктажу.
5. Обладнання торгової та банкетної зали. Сучасні вимоги до меблів

Література:

1. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 86-92

-1-

У вестибюлі, як правило, розташований гардероб.

Аванзал (зал очікування) служить для зустрічі гостей або ж їх очікування. Він розташований перед загальним та бенкетним залами.

Зали призначені для обслуговування споживачів. Загальний та бенкетний зал повинні бути комфортно з'єднані з роздатковою, сервізною, мийною столового посуду та буфетом.

Підготовка до обслуговування включає прибирання зали, розставляння меблів, одержання столового посуду, приборів і сервірування столів.

-2-

Інтер'єр закладів ресторанного господарства - це свого роду ансамбль, в якому взаємне відповідність окремих елементів пов'язане єдиним задумом архітектора. Єдність стилю в інтер'єрі досягається співвідношенням об'ємно-просторового рішення, колірної композиції, прийомів освітлення і декоративних елементів. З рішенням інтер'єрів повинно бути органічно пов'язане оформлення технологічного, торговельного та холодильного обладнання в підприємстві, стиль меблів, посуду.

Одним з важливих прийомів у вирішенні сучасного інтер'єру є

розподіл простору торгового залу на окремі зони: великий і малий зали. Для цього застосовують невисокі перегородки, квіткарки.

До обробки інтер'єру висувають певні вимоги. Використовувані при обробці приміщень матеріали повинні мати міцність, м'якістю, декоративністю, вогнестійкістю, легко очищатися від пилу і дезінфікуватися мати гарні ізоляційні та акустичні властивості.

В оформленні залів широко застосовують синтетичні оздоблювальні матеріали, цінні породи дерева. У конструкції залів використовують декоративні підвісні стелі і стіни з звукопоглинальних матеріалів, що сприяють зниженню шуму в залі. Для покриття підлог використовують паркет.

Функціональним елементом в інтер'єрі підприємств є меблі, а також різні грати, екрани, які закривають прилади опалення, вентиляції, виробничі входи та ін У стінах є ніші, в яких розташовуються картини.

Світло володіє великим психологічним впливом. Воно здатне «зробити» зал просторіше, більш затишним, може сприяти гучного пожвавленню в залі і налаштовувати на тиху бесіду. Освітлення змішане. Світильники розташовують під стелею, при цьому вони рівномірно висвітлюють весь зал. Використовується також місцеве освітлення окремих ділянок залу, а також елементів оформлення та обладнання.

Головним обладнанням залу підприємства є меблі. Вони зручні, комфортабельні і за зовнішнім виглядом, стилем, формою, розстановці гармонують з архітектурним оформленням залу. Столи і лави виготовлені з цінних порід дерева. Як доповнення до інтер'єру служать великі старовинні комоди.

Для зручності гостей в залі в літній час використовуються кондиціонери, в зимовий - обігрівачі.

-3-

Попередня сервіровка столів в ЗРГ, у яких обслуговування ведеться офіціантами, є обов’язковою.

Сервіровка залежить від виду й характеру обслуговування. Сніданок, обід по обідньому меню, комплексний обід, обслуговування по меню замовлених страв, обслуговування торжеств попередньо сервірується по – різному. У ресторанах і кафе вищого і першого класу мінімальна попередня сервіровка столів складається із закусочної і пиріжкової тарілок; столових вилок й ножа, фужера, лляної серветки, сільнички, перечниці, вазочки із квітами. Пізніше; залежно від прийнятого замовлення, офіціанти доповнюють сервіровку стола. У ресторанах, у яких у денний час ведеться обслуговування по меню обідніх страв, допускається спрощена попередня сервіровка столів. У неї входять пиріжкова тарілка, столові вилки, ніж і ложка, сільничка, перечниця,

вазочка з паперовими серветками.

Сервіровка стола ведеться в певній послідовності. Починають із розміщення посуду з порцеляни, потім розкладають столові прибори, ставлять посуд зі скла або кришталю для напоїв, серветки, спеції (сіль, перець), квіти.

Попільниці не входять в обов'язкову сервіровку, їх ставлять на прохання споживачів у ресторанах і кафе, в яких у торговельних залах дозволяють курити.

Попередня сервіровка стола для сніданку включає пиріжкові тарілки, закусочні ножі й вилки, чайні ложки, фужери, сіль, вазочки із серветками й квітами.

Щоб розкладка на столах посуду й приладів проходила швидко, правильно й рівно, офіціант орієнтується при сервіровці на крісла. Взявши стопку (4-6шт.) пиріжкових тарілок у праву руку (тарілки ставлять на долоню, а притримують пальцями), офіціант лівою рукою розставляє їх на столи ліворуч на відстані 10-15см від центра крісла й на відстані 2см від краю стола.

Потім, взявши прибори в серветці ручками назовні, розкладають праворуч від пиріжкової тарілки вилку ріжками нагору, а на відстані 20-25см від неї ніж лезом до тарілки. Ручки вилок і ножів повинні бути від краю стола на відстані 2см.

Між закусочними приладами на відстані 20-25см від краю стола розкладають чайні ложки ручкою вправо.

Після цього розставляють фужери (беруть за ніжки) проти леза ножів. Тоді ставлять сіль, вазочку з паперовими серветками й квіти.

Якщо використаються лляні серветки, їх кладуть на місце для тарілки із стравою або на пиріжкову тарілку.

Удень на столи, виділені для обслуговування по меню замовлених страв, що включає різні закуски, крім пиріжкових тарілок, ставлять закусочні тарілки й розкладають закусочні (ніж і вилку) і столові прибори (ніж, ложку й вилку).

У вечірній час для обслуговування по меню замовлених страв офіціанти додатково одержують посуд, прибори й білизну. Для підготовки зали до вечірнього обслуговування в ресторанах, як правило, роблять перерву на 1 годину. Столи сервірують закусочними й пиріжковими тарілками, закусочними приборами, фужерами, полотняними серветками, ставлять прибори зі спеціями й вазочки із квітами.

Підготовка до вечірнього обслуговування включає перевірку скатертин й, якщо буде потреба, їхню заміну.

Підтягуючи чисту скатертину, змінюють використану. Заміна здійснена, залишається поправити чисту скатертину.

Для вечері стіл сервірують так: тримаючи в лівій руці стопку закусочних тарілок,офіціант правою рукою розставляє їх на столі по центрі кожного крісла на відстані 2см від його краю. Потім розставляє пиріжкові тарілки (ліворуч від закусочних). Прибори при сервіровці тримають у серветках - вилки в правій, ножі в лівій руці ручками від себе. Ліворуч від закусочної тарілки кладуть вилки ріжками нагору спочатку столові ближче до тарілки, потім закусочні, праворуч - ножі лезом до тарілки, спочатку (ближче до тарілки) столові, потім рибні, якщо замовлено гаряча рибна страва, потім - закусочні. Проти леза ножа ставлять фужер. На закусочні тарілки кладуть складені серветки.

Якщо прийнято попереднє замовлення, стіл сервірують повністю відповідно до замовлення.

Зручно сервірувати стіл приборами й посудом зі скла з підносу. У цьому випадку використовують невеликі квадратні підноси застеляючи їх серветкою, на яку групами кладуть столові прибори, а при сервіровці посудом зі скла з іншого підносу ставлять фужери.

Перераховані правила сервіровки не є незмінними. Офіціант, керуючись ними, може використовувати невеликі квадратні підноси застеляючи їх серветкою, на яку групами кладуть столового посуду й приборів, якщо він йому зручний і забезпечує споживачам найбільші зручності.

Так, прибори для десерту можна розмістити за посудом зі скла в наступному порядку.

Спочатку всі прибори кладуть віялом ручками вправо: спочатку ніж, на його лезо – вилку ріжками нагору, потім – ложку поглиблення нагору.

Другий варіант: праворуч паралельно крайці стола кладуть ніж і ложку ручкою вправо, в вилку між ними вліво.

Третій спосіб: за закусочними тарілками кладуть вилку ручкою вліво, за нею ніж ручкою вправо. При такій сервіровці посуд зі скла розміщається за ножами.

-4-

Основним завданням метрдотеля є доброзичливо прийняти гостей, своєчасно представити їм все, що має ресторан – затишок, смачний обід чи вечерю, гарну музику, можливість потанцювати. До того ж зробити ц потрібно так, щоб люди почували себе як вдома.

Зранку, приходячи на роботу, метрдотель перевіряє технічний стан торгових приміщень: зали, вестибюлю, гардеробу,туалетних кімнат, звертає увагу на якість проведеного прибирання, на наявність та справність меблів, обладнання, освітлення.

Після огляду торгових приміщень метрдотель знайомиться з

записами попередньої зміни, попередньо прийняті замовлення на обслуговування, робить відповідні аналізи і віддає розпорядження про сервіровку столу. Він особисто контролює правильність накриття столів скатертинами, чистоту предметів сервіровки на столах і в сервантах.

На щоденній «п'ятихвилинці» він вислуховує доповідь бригадира офіціантів про те, скільки членів бригади знаходяться в залі, які столи закріплені за кожним, перевіряє зовнішній вигляд офіціантів та інших робітників, їх готовність до обслуговування.

Метрдотель назначає бригадирів на обслуговування прийомів та банкетів. На протязі робочого дня він слідкує за дотриманням правил подачі страв, використанням посуду та швидкості обслуговування, правильності розрахунків з споживачами. Одночасно він роздивляється заяви та побажання споживачів.

Метрдотель веде облік замовлень на прийоми та банкетів і безпосередньо керує обслуговуванням.

В його обов'язки входить контроль за своєчасним та правильним складанням реєстрових рахунків офіціантами.

Офіціант наряду з метрдотелем – повноправний господар залу.

Однією з вимог, що придивляється до офіціанта, являється знання правил і технічних прийомів обслуговування, вміння застосовувати їх в практичній роботі. Підготовка офіціанта до обслуговування починається з отримання необхідних йому в час роботи предметів. Офіціант готує до роботи бланки рахунків.

Офіціант зобов'язаний

- приходити на роботу в строго встановлений графіком час;
- виконувати вказівки метрдотелю про порядок обслуговування споживачів;
- дотримуватись правил обслуговування споживачів і правила поведінки в ресторані, бути ввічливим, уважним;
- знати наявність страв напоїв в меню та їх ціну, порядок подачі страв та основи технології їх приготування;
- рекомендувати споживачеві фірмові страви і напої;
- знаходитися на роботі в спецодязі, який завжди повинен бути чистим і вигладженим, взуття вичищене; дотримуватись правил особистої гігієни;
- ретельно готувати столи до прийому відвідувачів і своє робоче місце, завжди підтримувати порядок на столах на протязі всієї зміни; своєчасно і правильно сервірувати столи, а також прибирати використаний посуд і прибори, дотримуватись відповідних технічних прийомів;

- користуватися при обслуговуванні тільки чистими, добре вигладженими серветками та скатертинами;
- утримувати в чистоті підсобні столи та серванти;
- доброзичливо зустрічати запрошених метрдотелем відвідувачів, вітати їх, допомагати розташуватися за столом, пропонувати меню, чітко та швидко виконувати замовлення з дотриманням правил техніки безпеки;
- не допускати користування столовим посудом, приборами, та столовою білизною з будь-якими дефектами;
- знати порядок і техніку обслуговування прийомів, банкетів; своєчасно інформувати метрдотеля або директора ресторану про всі зауваження і побажання споживачів.

-5-

Сучасні меблі за характером конструктивної структури підрозділяються на стаціонарні, комбіновані багатофункціональні (коли один предмет виконує дві і більше функцій) і таку, що трансформується (у тому числі секційну).

Вимоги до меблів встановлюються відповідно до комфортності закладів ресторанного господарства і їхнього призначення.

При розміщенні меблів обов'язково враховуються норми розривів і проходів між предметами меблів.

Велика увага в закладах ресторанного господарства приділяється досягненню естетичного комфорту. Він створюється завдяки художньо-просторовій організації процесу відпочинку людини за допомогою цілого ряду засобів. Першочергова задача - проектування композиції простору. Це означає таку побудову інтер'єру приміщення, при якій окремі елементи сприймаються у певній системі (стильовій єдності). На сьогодні найбільш поширені три прийоми художньо-просторової організації інтер'єрів закладів ресторанного господарства- стиль «ретро», сучасний і змішаний.

Інтер'єр у стилі «ретро» створюється стереотипними елементами минулих століть (ампір, бароко, рококо тощо).

Сучасний інтер'єр в організації простору відбиває строгість, простоту, логічність і лаконічність форм, їхню функціональну виправданість.

Інтер'єр, вирішений у змішаному стилі, містить елементи двох попередніх прийомів композиції простору

Види меню

План

1. Загальна характеристика меню
2. Меню з вільним вибором страв.
3. Меню денного раціону харчування.
4. Оформлення меню.

Література:

1. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 75-83

-1-

Меню — це перелік закусок, страв, напоїв, кондитерських виробів, запропонованих відвідувачам на даний день із зазначенням виходу і ціни. Керівник підприємства несе відповідальність за те, що страви, включені до меню, повинні бути у реалізації протягом всього робочого дня, завідувач виробництва відповідає за якість, своєчасне приготування, дотримання норм виходу страв, зазначених у меню, калькулятор - за правильність. Вид призначення, типу підприємства, його категорії та контингенту, що обслуговується, застосовують такі види меню: із вільним виробом страв денного раціону харчування; чергових страв; комплексних обідів; дієтичного та дитячого харчування; бенкетне.

-2-

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 (г), її найменування і ціну. Для салатів і страв, що готуються разом з гарніром і соусом, наприклад салат по-шопськи, лобстер фаршированний, яловичина запечена по-монастирськи, вихід вказують однією цифрою. Для страв, що відпускаються з гарніром і соусом, вихід вказують дробовим числом (основини продукт, соус, гарнір), для тих, що відпускаються зі складним гарніром, вказують масу кожного виду гарніру.

-3-

Меню денного раціону харчування розраховано на три - або чотириразовий раціон :сніданок, обід, полуденок, вечеря . Це меню складається на певний період з урахуванням установлених фізіологічних норм харчування і передбачене для окремих груп людей. Воно застосовується у лікарнях, санаторіях, військових частинах, будинках і таборах відпочинку, дитячих садках. У процесі його складання враховується вік споживачів і характер праці ,кількісна та якісна повноцінність харчування. Для дорослої людини найбільш сприятливим є

чотириразове харчування. Добовий раціон розподіляється за окремими прийманнями їжі залежно від характеру праці й розпорядку дня. Він може бути з вільним виробом страв або попередньо скомплектованим. У будинках відпочинку та санаторіях відвідувачі можуть замовляти страви на наступний день відповідно до запропонованого меню.

Меню денного раціону складається також при організації харчування учасників з'їздів, конференцій, організованих туристів.

-4-

При складанні меню для підприємств ресторанного господарства різних тинів необхідно дотримуватися правил розміщення закусок і страв з урахуванням послідовності їх подачі. У меню включають такі групи страв: холодні страви і закуски, гарячі закуски, суни і другі страви, солодкі страви, гарячі і холодні напої, борошняні кулінарні і кондитерські вироби.

Кількість найменувань кожної групи страв встановлює підприємство ресторанного господарства, виходячи зі спеціалізації виробництва і побажань споживачів.

На першій сторінці меню наводиться спеціальна пропозиція страв від шеф-кухаря або страв даного дня, потім перелік *фірмових страв,* перелік їх у порядку черговості їх подачі.

У змісті меню виділяють такі елементи: заголовки, назви страв і їх описання.

Заголовки включають категорії: Страви від шеф-кухаря або Страви дня, Фірмові страви, Холодні закуски, Гарячі закуски, Супи, Гарячі страви і т. д.; **підзаголовки** (холодні рибні, м'ясні, овочеві, салати і т. д.).

Назва страви може бути простою, що включає описання дані страви, наприклад «Судак на вертелі з овочевим гарніром», або складним — «Млинчики, фаршировані найніжнішими шматочками лососини, осетрини і соусом Бешамель».

Описання інформує споживачів про склад страви і способи кулінарної обробки продуктів, що входять у нього, наприклад «Вечеря в Щекавиці» (ковбаса домашня, ковбаса печінкова, ковбаса-кров'янка, буженина з часником, сальтисон).

ЗАВДАННЯ

для самоконтролю знань з теми: Види меню

1. Що таке меню?
2. У якій послідовності заносять страви до меню?
3. Через який час у ресторанні подають фірмові страви та страви на замовлення?
4. З урахуванням чого складається меню дитячого харчування?
5. Що в меню повинне йти перше кухня чи бар?





Прийом і виконання замовлення в ресторані.

План

1. Правила прийому замовлень.
2. Виконання замовлення:

2.1 Сервірування столу відповідно до замовлення.

2.2 Техніка роботи офіціантів.

3. Основні способи подачі страв (в обнос, в стіл, з попереднім перекладанням на підсобному столику)

Література:

1. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 255-256

2. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Ресторанна справа, с. 91-137

-1-

Меню несуть складеним в лівій руці, а подають правою рукою з правого боку відвідувача. Меню подають розкритим на тій сторінці де

зазначені фірмові страви, або на сторінці де вказані холодні закуски. Якщо відвідувачів двоє (чоловік і жінка), то пропонують чоловікові, який в свою чергу пропонує його дамі. Після того, як дама зробить свій вибір, чоловік передає замовлення офіціанту. Якщо прийшла група чоловіків і жінок, меню подають самому старшому (самій старшій) за віком в даній групи: або, якщо в групі є і чоловіки і жінки, то меню подають тому гостю, який звернувся до офіціанта. Якщо гостей багато, можна принести декілька екземплярів меню. Подавши меню, офіціант відходить. Він знову підходить до столу тоді, коли помітить, що відвідувач поклав меню на стіл, або коли його запрошують зробити замовлення.

Приймання замовлення офіціант наближається до столу з розкритою для приймання замовлення, яка лежить на лівій долоні поверх складеного вчетверо рушника. Він стає з лівого боку від гостя і ледь наклонившись до нього записує замовлення.

По ходу приймання замовлення офіціант повинен на всі питання гостя стосовно якості страв і напоїв, технології їх приготування, складу і т.д. Якщо гість коливається у виборі, офіціант повинен йому порекомендувати ті чи інші страви або напої, сказати, скільки часу необхідно для приготування цих страв. Замовлення приймається по черзі від кожного гостя. Приймаючи замовлення, необхідно уточнити найменування страв або напоїв, (кава гарна або по-східному), кількість порцій, ступень готовності (біфштексу натурального) та ін. Іноді відвідувачі надають офіціанту право вибору страв і напоїв.

-2-

Прийнявши замовлення, офіціант повинен повторити його відвідувачам, щоб уникнути помилок і непорозумінь. Замовлення подають для виконання на кухню і в буфет (до бару). Офіціанти повинні володіти інформацією про страви, які вже закінчилися, і страви, які вже готові і можуть бути подані одразу ж після замовлення.

-3-

У практиці обслуговування застосовуються три основні методи подавання страв:

- ❖ шляхом обнесення (французький метод),
- ❖ з допомогою підсобного (приставного) столика (англійський метод),
- ❖ з використанням елементів самообслуговування (російський метод).

Указані методи можуть застосовуватись як при традиційному обслуговуванні, так і під час проведення святкових заходів.

При подаванні страв **шляхом обнесення** офіціант кладе на долоню

лівої руки

ручник або серветку, на яку ставить порційне блюдо зі стравою та приборами для розкладання (прибори кладуться на блюдо біля продуктів або на них). Подає страви зліва, виставивши ліву ногу трохи вперед при цьому лівою рукою може злегка спиратися на стіл, утримуючи край блюда над краєм тарілки споживача. Перекладає страви правою рукою, користуючись приборами для розкладання.

Спочатку перекладаються основний продукти, потім гарнір та соус.

Розглянутий метод подавання допускає самообслуговування, коли споживачу надається можливість самостійно перекласти страву на тарілку. Під час подавання страв шляхом обнесення перед споживачем попередньо встановлюється відповідна тарілка (закусочна, мілка або глибока столова, десертна). Цей метод застосовується в особливо урочистих випадках і потребує від офіціанта високої майстерності обслуговування **з допомогою приставного столу** має свої особливості. Приставний стіл, який використовується для порціювання, підігрівання, охолодження і нетривалого зберігання страв, встановлюється так, щоб споживачі мали можливість спостерігати за діями офіціанта. Стіл може бути пересувний або стаціонарний.



Офіціант виносить з виробництва страви в загальному посуді, демонструє їх гостям підійшовши до них ліворуч. Потім він підходить до підсобного столику й порціонує страви для кожного гостя. Порціонуючи страви, необхідно дотримуватись певної послідовності, повторюючи оформлення загальної страви. Не можливо допускати змішування компонентів складного гарніру. Подаються тарілки з порційними стравами праворуч від споживача правою рукою. При подаванні страви офіціант бере рушником тарілку, великий палець правої руки при цьому повинен знаходитись на кромці її борту.

Російський метод „в стіл" порівняно з попереднім більшою мірою передбачає елементи самообслуговування. Холодні та гарячі страви у багато порційному посуді ставляться безпосередньо на обідній стіл, який завчасно сервірується відповідними предметами. Споживачі перекладають продукцію самостійно, а офіціант повинен надавати їм у цьому допомогу. Під овальні блюда офіціант кладе серветку, а під круглі - тарілки. Застосовується російський метод у повсякденному обслуговуванні сімейних обідів і свят.

Особливості подавання холодних страв та закусок, буфетної продукції.

План

1. Особливості організації обслуговування споживачів в ресторані.
2. Основні елементи обслуговування.
3. Способи подачі страв (англійський, французький, російський)
4. Подача буфетної продукції.
5. Подача холодних страв і закусок.

Література:

1. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 255-256

2. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Ресторанна справа, с. 91-137

-1-

При обслуговуванні офіціант повинен дотримувати прийняті правила етикету:

- Так, якщо серед гостей є жінки, варто допомогти їм зайняти місця за столиком, підставити крісла. Меню в першу чергу пропонується старшої з них. Почекавши осторонь кілька хвилин, варто люб`язно запитати, чи не вибрали відвідувачі що-небудь. Якщо вони попросять порадити, яке блюдо краще вибрати, офіціант зобов`язаний негайно ж охоче прийти їм рятуйте! намагаючись урахувати смаки відвідувача.
- Неприпустимі ради, висловлені з видимою байдужністю, коли офіціант, розмовляючи з відвідувачем, розсіяно дивиться в зал.
- Перш ніж порекомендувати те або інше блюдо, йому варто спробувати представити, які види блюд може зволіти відвідувач, - з урахуванням його віку, настрою, пори року й т.д.
- Якщо гість не виявить бажання, щоб йому допомогли, офіціантові рекомендується терпляче чекати. При цьому він ніколи не повинен упускати з виду своя ділянка, вчасно подаючи вже замовлені

блюда й закуски на інші столики, забираючи використаний посуд та ін.

- Якщо гість запитає офіціанта: «Що у вас сьогодні смачного ?» - ніколи не слід відповідати: «У нас все смачно».
- Рекомендуючи відвідувачеві те або інше блюдо, офіціант повинен зі знанням справи розповісти про його смакові якості й особливості готування. Наприклад, доречно сказати: «Замовте відбивні котлети: їх жарять на маслі, до них різноманітний гарнір з овочів, соус ароматний і смачний». Слід також уточнити, скільки часу буде потрібно для виконання замовлення.
- Потім офіціант може допомогти відвідувачам у виборі вин до перших, других блюд і т.д.
- Замовлення на вина повинен бути прийнятий відразу ж після замовлення блюд, щоб мати можливість остудити вино або довести його до кімнатної температури (за бажанням відвідувача). Офіціантові необхідно досконально знати не тільки асортименти вин, але і їхня якість, особливості й, зокрема, уміло рекомендувати ті або інші вина в сполученні із замовленими блюдами.
- Якщо відвідувачі, сів за столик, ведуть тривалу розмову, офіціант може, не очікуючи закінчення розмови, запитати: «Дозволите прийняти замовлення?» Це важливо для прискорення подальшого обслуговування.
- При замовленні порціонних блюд необхідно перевірити, чи готуються вони на виробництві на зазначений термін, а при затримці викликати метрдотеля або завідувача виробництвом.
- Замовлення від відвідувача може приймати офіціант, а від більших компаній або груп - метрдотель. Замовлення записується в блокнот рахунків у двох екземплярах під копірку.
- Основне правило поведінки офіціанта при обслуговуванні відвідувачів - тактовність. Він повинен обслуговувати мовчачи, не прислухаючись до розмов відвідувачів за столом, не вступаючи в розмову, що не ставиться до обслуговування.

Офіціанти не повинні:

- збиратися групами в торговельному залі; вести голосні сторонні розмови;
- сідати за столик відвідувачів,
- тулитися до стіни;
- сидіти в торговельному залі й приймати їжу, курити;
- носовою хусткою й гребінцем можуть користуватися тільки в підсобному приміщенні.

-2-

Основні елементи обслуговування це:

- зустріч і розміщення відвідувачів у залі;
- приймання і оформлення замовлення;
- передавання замовлення на виробництво;
- отримання буфетної продукції;
- подавання замовлених закусок, страв і напоїв;
- розрахунок з відвідувачами.

-3-

Французький метод передбачає подачу блюда в обніс, тобто перекладання його офіціантом у тарілку відвідувача з лівої сторони правою рукою прибором для розкладки (ложка і вилка столові). Стіл попередньо сервірують столовим і рибним приборами або одним з них відповідно до замовлення. Потім офіціант ставить перед гостем на сервіровочну тарілку підігріту мілку столову тарілку, використовуючи ручник, складений у формі «прихватки». При цьому методі один офіціант обслуговує не більш чотирьох персон, що сидять за столом.

По цій системі здійснюється подача блюд на банкетах і особистих вечорах, а також у тих випадках, коли за одним столом більш чим два гості замовляють те саме блюдо. Офіціант підходить до гостеві ліворуч, тримаючи блюдо на лівій руці на складеній серветці. З підсобного столу гаряче блюдо беруть кінцем ручника, щоб не обпектися. Потім ручник направляють по довжині уздовж лівої руки таким чином, щоб він як би утворив продовження нижньої частини лівої руки. Офіціант підходить до гостеві ліворуч, тримаючи блюдо на лівій руці на складеній серветці. Блюдо можна подати на підносі. Розташування прибору в правій руці при розкладці блюда може бути класичним, щипцовим або площинним.

Англійський метод передбачає наявність приставного сервировочного столика (геридона), візка або трейджека, на якому роблять порціонування гарячого блюда складної розкладки (запечених блюд, блюд у соусі, котлети по-київські, маршиаль) у тарілку як одного відвідувача, так і групи. При цьому методі обслуговування вся їжа укладається на кухні на блюда, у баранчики, порціонні сковорідки, спеціальні миски для гарнірів (тимбали), соусники. М'ясо або рибу і гарніри приносять завжди в роздільних ємностях. На геридоні офіціант перекладає їжу з блюда на тарілки й оформляє її. Тарілки не повинні бути переповнені. Якщо блюдо займає на тарілці більш 2/3 місця, то треба передбачити спиртівку для підігріву частини блюда, що залишилася.

Російський метод передбачає розташування красиве оформлених блюд з риби, м'яса, птаха, дичини, овочів на столі або національних блюдах у горщиках. При подачі других блюд російським методом під овальні або круглі металеві

блюда, овальні баранчики стелять рушник. Круглі баранчики і порціонні сковороди із серветками «доліс» ставлять на тарілки, праворуч від гостя. В усі блюда кладуть прибори для розкладки (ложка і вилка столові). Стіл сервірують підігрітими мілкими столовими тарілками. Якщо гарнір і соус до блюда подають окремо, то них розміщають на столі в баранчиках, тимбалах, соусниках ліворуч.

При подачі деяких блюд російським методом у центрі столу розміщають конструкцію, що складається з металевого підносу, газового пальника і металевого блюда або чавунної сковороди, на якій приносять з виробництва смажені м'ясні продукти (баранина, свинина, телятина) з гарніром з овочів. На край блюда кладуть прибор для розкладки, і гості обслуговують себе самі.

-4-

Під час обслуговування відвідувачів у закладах ресторанного господарства готельних, курортних та туристських комплексів, у яких застосовують метод обслуговування офіціантами, буфетну продукцію прийнято подавати першою.

Для отримання в буфеті вино-горілчаних виробів, пива, мінеральної та фруктової води, соків, тютюнових виробів, хліба тощо офіціант пред'являє чеки, чекові талони, спеціальні замовлення.

Хліб подають відразу ж після того, як гості сядуть за стіл. Його ставлять у хлібниці або у кошику на стіл чи подають персонально кожному гостеві. Другий варіант дозволяє заощадити місце на столі.

Хліб подають з хлібниці в обніс, на пиріжковій тарілці, або у вазах в стіл.

Якщо до закусок подають невелику булочку, кминну паличку або щось у цьому роді, то випічку кладуть на пиріжкову тарілку і ставлять ліворуч за основною тарілкою.

Підсмажений хліб подають на стіл прямо з тостера, тобто вже сидячи за столом, його дістають з кошика з хлібом і закладають у тостер. При цьому з кошика хліб дозволяється брати руками.

Булочку не розрізають навпіл і не намазують маслом, також і грінки не намазують цілком. Щоразу відламують невеликий шматочок, на нього кладуть ножем для вершкового масла маленький шматочок масла і, лише потім, відправляють у рот. Споживають хліб, відламуючи його шматочками на пиріжковій тарілці.

Прийнято одночасно з хлібом подавати і прохолодні напої, асортимент яких дуже широкий - це і мінеральні води, і фруктові соки, і різні кваси, прохолодні коктейлі, щербети і т. ін. Воду з льодом можна запропонувати гостям після процедури вітання і розміщення за столом. Це дозволить їм освіжитися і дасть час на вибір аперитиву. Воду подають у пляшках, глечиках. Напої, що вживають до і під час їжі для поліпшення засвоєння її, або щоб викликати апетит, називають аперитивом (від фр. Aperitif). Аперитив не повинен бути ситним, не повинен мати різкий смак

- інакше відверне від їжі. От чому як аперитив використовують найчастіше соки з овочів і фруктів, мінеральну воду. Температура подавання охолоджених безалкогольних напоїв від +8 С до +10 С.

-5-

Офіціант підходить до комп'ютерного касового терміналу, пробиває замовлення, що надходить на принтери гарячого, холодного цехів і сервіс-бара.

У сервіс-барі він одержує прохолодні й алкогольні напої, пляшки повинні бути добре протертими і мати цільні етикетки й акцизні марки.

Продукцію сервіс-бара офіціант приносить у зал, розташовує на підсобному столі. Потім подає гостям прохолодні напої і здійснює досервіровку столу відповідно до замовлення. Наливати напої слід спокійно й обережно. Наповнивши фужер на 3/4 обсягу, потрібно повернути кисть руки вправо так, щоб краплі не потрапили на стіл.

З початку на стіл подають хліб, потім холодні блюда і закуски, дотримуючи послідовності їхньої подачі. Холодні блюда і закуски подають невеликими порціями. Вони можуть мати гострий або пряний смак. Температура їхньої подачі від 10 до 14° С.

В усі блюда кладуть прибори для розкладки. Соусники на пиріжкових тарілках із серветками «доліс» і чайними ложками для розкладки розташовують поруч з відповідними блюдами.

Потім офіціант підходить до замовника ліворуч, показує алкогольні напої і, одержавши дозвіл, відкриває них на підсобному столі, протирає горлечка пляшок і розливає напої праворуч, дотримуючи черговості обслуговування гостей. Спочатку замовнику наливають спробний ковток (20-30 мл), потім дамам і гостям з урахуванням віку, звання або рангу на 3/4 обсягу й в останню чергу доливають замовнику.

Побажавши гостям приємного апетиту, офіціант направляється на виробництво для подальшого виконання замовлення.

У процесі обслуговування офіціант повинний використовувати технічні прийоми і надавати гостям допомогу в розкладці блюд. При цьому в першу чергу роблять розкладку ікри, масла вершкового, натуральних овочів, рибних холодних блюд і закусок.

Ікорницю або скляну розетку, поміщену в спеціальний кулер з льодом, ставлять на тарілку із серветкою «доліс», кладуть ікряну лопатку. Окремо на пиріжковій тарілці подають овочі натуральні в скляному салатнику, поставленому на пиріжкову тарілку із серветкою «доліс». Овочі беруть руками, якщо вони не нарізані. Ніж для масла кладуть на борт пиріжкової тарілки індивідуально кожному гостеві.

Рибні холодні блюда приносять з виробництва на овальних порцелянових блюдах і подають, як правило, в обніс.

Офіціант підходить до гостеві ліворуч із блюдом і прибором для розкладки, порціонірує основний продукт і гарнір у тарілку гостя. Блюдо з продуктом, що залишився, ставить на стіл разом із приладом для розкладки. Якщо офіціант надає гостям допомогу в подачі соусу, то їм не можна поливати гарнір. Соус розташовують на тарілці поруч з основним продуктом.

Рибу заливну приносять з виробництва також на овальному порцеляновому блюді і подають російським методом. Для розкладки використовують лопатку. Окремо подають соус хрін у порцеляновому або скляному соуснику. Після рибних закусок роблять заміну закусочних тарілок і приборів.

Салати подають на закусочних тарілках, що ставлять на шоу-плэй, індивідуально кожному гостеві або в келихах. У цьому випадку усі компоненти укладають у келих шарами. Зелень і листи салату не повинні виходити за борт посуду. Келихи ставлять на пиріжкові тарілки із серветками «доліс» і подають кожному гостеві індивідуально. Якщо салати з овочів подають у келихах як доповнення до холодних блюд, то них ставлять без пиріжкових тарілок поруч із закусочною тарілкою кожного гостя. Збір використаного посуду і подачу чистих тарілок із приборами при обслуговуванні декількох відвідувачів здійснюють праворуч правою рукою.

Питання для самоперевірки:

1. Особливості організації обслуговування споживачів в ресторані.
2. Основні елементи обслуговування.
3. Способи подачі страв (англійський, французький, російський)
4. Подача буфетної продукції.
5. Подача холодних страв і закусок.



Подавання других страв: а - крученики; б - риба запечена; в - стегенця курячі; г - порціонування курки

Правила подавання барної продукції та порядок подавання готових страв з виробництва.

План

1. Подача барної і буфетної продукції.
2. Правила подачі вин.
3. Порядок отримання готової продукції з виробництва.
4. Техніка подачі готових страв споживачеві.

Література:

1. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 101-123

-1-

Фрукти в асортименті є гарним десертом. При обслуговуванні груп гостей і бенкетів фрукти подають у кришталевих вазах. Фрукти укладають гіркою і ставлять вазу в центрі столу. Фрукти можна запропонувати гостям в обніс, підходячи до кожного з них з лівої сторони. Вазу на високій ніжці тримають за верхню частину ніжки. Якщо подають виноград і горіхи, то одночасно треба подати ножиці для розрізання кистей і щипці для горіхів.

При індивідуальному обслуговуванні фрукти подають на десертній тарілці праворуч від гостя. Складають набір з яблук, груш, мандаринів або апельсинів, пензликів винограду, персиків або абрикосів — два-три виду фруктів цілком достатньо.

На стіл ставлять дрібну фруктову тарілку, а праворуч від неї — пиріжкову тарілку для кісточок. Подають також полоскальницю з підкисленою теплою водою. Полоскальницю ставлять у полотняній серветці на пиріжковій тарілці. Верхня частина серветки служить для витирання пальців.

Фруктові прибори (ніж, вилку) кладуть за десертною тарілкою.

Грейпфрут і манго розрізають поперек на дві половинки, м'якоть плоду по краях акуратно підрізають ножем. Подають на десертній тарілці зрізом нагору, а також прибори (фруктові ніж і вилку). У креманці, поставленій на пиріжкову тарілку (праворуч), подають цукрову пудру і чайну ложку.

Банани подають, попередньо надрізавши плодоніжку, на десертній тарілці. Подають також фруктові прибори.

Абрикоси, *персики ,сливи* подають на десертній тарілці, прибор — фруктовий. Праворуч можна поставити пиріжкову тарілку для кісточок.

Вишню, черешню подають із плодоніжками в скляної креманці, поставленій на пиріжкову тарілку з чайною ложкою. Праворуч ставлять пиріжкову тарілку для кісточок і полоскальницю з водою.

Ананаси, апельсини подають очищеними і нарізаними кружечками,

залитими десертним вином або сиропом, у креманках на пиріжковій тарілці. Розкладають десертною ложкою. Ананас можна подавати цілком у порцеляновій вазі, попередньо обробивши його. Для цього зрізують верхню частину («султан») і основу плоду, потім виїмкою видаляють середину і гострим ножем відокремлюють м'якоть від шкірочки, намагаючись її не розрізати. Очистивши від шкірочки, м'якоть ананаса нарізають тонкими кільцями. У вазу ставлять порожню шкірку, у якій роблять кілька отворів. Усередині запалюють коньяк, зверху закривають «султаном». Ананас, нарізаний кільцями, розкладають по усій вазі навколо «султана». Окремо в розетці або креманці, поставленої на пиріжкову тарілку, подають цукрову пудру з чайною ложкою для розкладання. Стіл сервірують мілкими десертними тарілками і фруктовими приборами.

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 праворуч. До ягід можна подати цукрову пудру в розетці або креманці з чайною ложкою.

Якщо ягоди подають з охолодженими вершками або молоком, то стіл сервірують глибокими і мілкими десертними тарілками і десертною ложкою. Молоко або вершки приносять у молочарі або сливочнику і ставлять праворуч на пиріжкову тарілку.

Кавун ретельно промивають кип'яченою водою, обсушують рушником і нарізають уздовж плоду на сегменти. При відпустці сегменти додатково надсікають ножем поперек на шматки товщиною 2см. Зерна не видаляють. Подають на десертних тарілках. Стіл сервірують десертними приборами (ножем і вилкою). Окремо в розетці або креманці подають цукрову пудру; розкладають чайною ложкою.

Диню миють і обсушують, розрізають уздовж плоду 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 декількох порцій кавуна або дині нарізані сегменти укладають на кругле порцелянове блюдо скоринкою вниз. Для зручності гостей кожен другий шматок висувають з ряду на 1-2см до борту блюда. Ставлять на стіл, що попередньо сервірують десертними тарілками і приборами. Прибори для розкладки не подають.

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

Тістечка і торти що попередньо розрізають на порції, подають у

низькій порцеляновій вазі або вазі «плато» на різьбленій паперовій серветці. Тістечка розкладають кондитерськими щипцями, торти — лопаткою. На стіл ставлять мілкі десертні тарілки. При подачі тістечок і тортів із твердою глазур'ю використовують десертні ніж і вилку, а при подачі тістечок і тортів з м'якою глазур'ю — трьохрожкову вилку.

-2-

Правила подачі вин.

1. Напівсолодкі і солодкі ігристі вина подають охолодженими до температури +6-8^{0}С, червоні ігристі – до +10^{0}С, дуже сухі до +6^{0}С.

2. Етикетка на пляшці і фольгова обгортка біля горловини повинні бути непорушені, приклеєні і чисті.

3. Якщо немає холодильника, пляшки слід ставити у відерце з дрібно наколеним льодом.

4. Відкривають пляшку на серванті безшумно, корок не повинен вискакувати. Дротяну вуздечку знімають, притримуючи корок великим пальцем лівої руки. Утримуючи пляшку в нахиленому положенні повільно розхитуємо або повертаємо корок лівою рукою з серветкою. Обережно вийнявши корок, даємо вийти вуглекислому газу.

5. Якщо пляшка знаходилась у відерці і мокра, її необхідно загорнути у серветку і після цього розливати і бокали. Якщо пляшка суха – вино розливають, не загортаючи пляшку.

6. Вино розливаємо у бокали в два – три прийоми. Якщо хочемо наповнити бокали за один раз, необхідно взяти бокал у ліву руку під нахил і наливати шампанське лівою рукою по стінці бокала.

Всі вина наливають з правої сторони. Корпус офіціанта має бути легко нахилений, а права нога кроком вперед. Ліву руку зі складеною вдвоє серветкою офіціант кладе за спину. Після кожного наливання серветкою необхідно промокнути краплі вина з горловини пляшки.

-3,4-

Холодні страви та закуски подають першими.

Перед подаванням холодних закусок стіл сервірують закусочною тарілкою, виделкою, ножем.

Якщо замовлено декілька закусок, то їх подають в тій послідовності, яка передбачена правилами складання меню.

Якщо замовлені вершкове масло та свіжі овочі, то їх подають одразу ж після першої закуски і вони залишаються до кінця споживання їжі. Прибирають їх перед подаванням десерту.

Під час звичайного повсякденного обслуговування всі холодні страви, які подаються з гарніром й салати подають з лівого боку від споживача. Холодні страви, які подаються без гарніру (сир, ковбаса) або з невеликою кількістю гарніру (оселедець, кільки з цибулею заливні,

фаршировані страви, малосольну рибу й рибну гастрономію) розташовують праворуч.

Слід пам'ятати, що не можна ставити перед споживачем салатник або лоток з закускою - з них їсти не прийнято.

Соусники з соусом подають на пиріжковій тарілці, покритій різною паперовою серветкою. Офіціант взявши тарілку з соусником у ліву руку підходить до споживача й ставить її ліворуч. Ручка соусника повинна бути повернута в лівий бік, а чайної ложки, покладеної на тарілку - в правий бік. Всі страви, які будуть розташовуватись праворуч - ставляться правою рукою і навпаки.

Гарячі закуски.

- Гриби в сметані;
- Філе судака;
- Осетрина з крабами;
- Риба запечена;
- Ракові шийки або краби в томатному або у молочному соусі;
- Устриці в соусі „ Біле вино";
- Варені раки;
- Креветки;
- Нирки натуральні у червоному соусі з вином;
- Печінка куряча у соусі „ Мадера";
- Корзиночки з листкового тіста з різними начинками;
- Валовани з листкового тіста з різними начинками;
- Шпроти або сардини запечені в слойці;
- Млинці.

При подаванні гарячих закусок (у порційній сковорідці) які вживають з закусочних тарілок (підігрітих) їх ставлять праворуч від споживача. Більшість гарячих закусок подають в тому посуді, в якому вони були приготовлені, їх ставлять перед споживачем на підставну тарілку, на ручку кокотниці надівають папільотку, на дві ручки сковорідки порційної кладуть маленькі трикутнички серветки.

Подавання супів

Є декілька способів подавання супів.

І спосіб: офіціант приносить в золу тарілки з супом на підносі, ставить їх на підсобному столику або на серванті на м’які столові тарілки, покриті паперовими серветками, підходить до споживача з правого боку й подає правою рукою.

П спосіб: офіціант приносить в залу суп у багатопорційній суповій мисці на підносі або використовує з цією метою візок. На серванті за допомогою розливної ложки переливає суп у глибокі столові тарілки,

III **спосіб:** „ Російський спосіб “. Супову миску приносять в залу, ставлять на стіл на підставну тарілку, подають розливну ложку.

IV спосіб: Французький спосіб. Використовуються фарфорові супниці. Офіціант ставить супницю на ліву долоню, покриту ручником або серветкою (розливна ложка знаходиться в супниці), підходить з лівого боку до споживача й переливає в його тарілку, при цьому трохи нахиляючись. Супниця повинна знаходитися на рівні тарілки, але не торкаючись її. Якщо до супу подають ватрушки, пампушки, то їх приносять окремо і ставлять ліворуч.

V спосіб: Подавання національних супів, їх часто готують й подають у керамічних горшках. Якщо суп вживається безпосередньо з горщечків, подається дерев'яна ложка. Можна застосовувати „ російський спосіб ” подавання. Техніка: офіціант за допомогою ручника бере горщик в обидві руки й рухом від себе переливає рідку частину, а після цього перекладає густу частину (гарнір).

VI спосіб: Подавання в бульйонних чашках. В чашках подають бульйони, супи-пюре. (продукти в них дуже дрібно нарізають). Комплект для подавання бульйонів вимагає в себе: бульйонну чашку, блюдце, а стіл сервірують десертною ложкою, яка кладеться ручкою вправо. Бульйонна чашка з однією ручкою ставиться ручкою вліво. Пиріжкова тарілка з гарніром до супу ставиться ліворуч від бульйонної чашки.

Подавання II **страв.**

Для подавання II страв стіл сервірують столовими дрібними тарілками, пиріжковою тарілкою й приборами в залежності від замовлення. Якщо в замовленні є рибна страва, стіл сервірується рибними приборами. Якщо споживач замовляє дві других страви - кладуться рибні й столові прибори.

Перед подаванням II страв, зі столу прибирається весь непотрібний посуд й залишки закуски (з дозволу споживача).

I спосіб: II страви порціонують на виробництві у столову мілку тарілку. Офіціант подає з правого боку правою рукою.

II спосіб: англійський,

III спосіб: французький.

IV спосіб: російський.

Другі страви, як правило, подаються з виробництва в металевому посуді. До II страв можуть подаватись соуси в металевих соусниках.

Прибори для перекладання:

ложка, виделка, для запечених - лопаточка.

Тарілки для II страв підігрівають. До деяких страв подають чашку для ополіскування з водою, підкисленою лимоном (для рук) в серветці. Праворуч

Кава. Чашку кави з блюдцем і кавовою ложкою офіціант ставить на невелику тацю або без таці, перед гостем, стоячи праворуч. Молочник ставлять правіше і за кавовою чашкою, цукорницю — перед молочарем. При подачі напою в кавнику його ставлять правіше цукорниці і молочаря. Одержавши дозвіл гостя, офіціант наливає йому каву в чашку. Коли до кави подають борошняні кондитерські вироби (торт, тістечко), їх ставлять на десертній тарілці перед гостем, тоді кавову чашку, кавник і молочник розміщають праворуч і трохи вище тарілки з кондитерськими виробами.

Сервірують кавовий стіл так. Ставлять десертні тарілки для кондитерських виробів, кладуть вилки для торта, серветки, ставлять кавові чашки з блюдцями і ложками. Молочарі і цукорниці ставлять на стіл або встановлюють їх на овальні таці, покриті серветкою, що подаються на стіл відразу ж після наповнення кавових чашок.

При подачі кави в багатопорційоних кавниках офіціант бере кавник правою рукою і, починаючи з почесного гостя або хазяїна застілля, обходить усіх сидячих за столом, наливаючи їм кави (стоїть офіціант при цьому праворуч). Можна також наливати каву праворуч від гостя, тримаючи кавник у лівій руці, а підняту чашку — у правій.

Каву по-східному готують солодкою у невеликій каструльці з довгою ручкою (турку) і подають разом з гущавиною без проціджування. Офіціант приносить на таці турку з кавою, поставлену на пиріжкову тарілку з чайною ложкою, кавову чашку з блюдцем і кавовою ложкою, склянку з охолодженої кип'яченої підкисленою водою.

Поставивши тацю на підсобний столик, він бере турку правою рукою через ручник, а лівою рукою за допомогою чайної ложки обережно знімає піну і піднімає її над туркою. Правою рукою переливає каву в кавову чашку, потім зверху викладає з ложечки піну, не розмішуючи. (У пухирцях піни утримуються летучі компоненти кави, від яких багато в чому залежать смакові й ароматичні якості напою.)

Чашку з кавою офіціант ставить перед гостем правою рукою, підійшовши до нього праворуч, потім подає охолоджену воду в кришталевій склянці, поставленій на пиріжкову тарілку. Можна поставити турку з чайною ложкою праворуч від гостя і з його дозволу перелити в кавову чашку, заздалегідь поставлену на стіл. Якщо кава зварена в одній турці на кілька порцій, то спочатку рівномірно розкладають по чашках піну, потім обережно, щоб піна піднялася наверх, розливають каву.

Кава по-венськи — це готова чорна кава, приготовлена з додаванням цукру, її подають у чайній чашці або склянці з підсклянником. При відпустці кладуть вершки, збиті з цукровою пудрою. Чашку з блюдцем і чайною ложкою ставлять праворуч від гостя правою

рукою.

Збиті вершки можна подати окремо в скляної креманці, їх ставлять праворуч на пиріжковій тарілці з чайною ложкою.

Кава по-варшавськи готують на пряженому молоці з додаванням цукру і розливають у чайні чашки. При відпустці в чашку кладуть гарячу молочну пінку. Подають, як каву по-венськи.

Кава з морозивом (*глясе*) - це готова чорна кава з цукром і охолоджена до 8-10°С При відпустці в конічну склянку зі потовщеним дном наливають каву, кладуть кульку вершкового морозива і відразу ж подають. Келих, фужер або склянку ставлять на пиріжкову тарілку з різьбленою паперовою серветкою, на тарілку кладуть ложку для морозива ручкою вправо і дві соломини для кави.

Чай Його подають у чайних чашках, у склянках з підсклянниками, поставлених на блюдцях, парами чайників або одним чайником. У ресторанах чай приносять налитим у чашки, на таці. Офіціант ставить тацю на підсобний столик, потім, дотримуючи бортик блюдця великим пальцем, ставить чай правою рукою праворуч від гостя. Ручка чашки повинна бути повернена вліво, чайна ложка покладена на блюдце ручкою вправо.

До чаю окремо подають грудковий цукор у цукорниці з щипцями для розкладання. Лимон, нарізаний кружечками, подають у розетці або на маленькому лотку з дворожковою вилкою для розкладання і ставлять праворуч.

Можна подати до чаю гаряче молоко в молочарі або вершки в сливочнику, поставленому на пиріжкову тарілку праворуч від гостя.

Варення, джем або мед у розетках, креманках або вазочках ставлять ліворуч. Креманку або вазочку з варенням ставлять на пиріжкову тарілку, кладуть ложку.

Чай парами чайників подають у чайних, номерах готелів, при груповому обслуговуванні в залі ресторану. У малому чайнику місткістю 250см^3 готують заварку, у великому — доливному (1л) — приносять окріп. Чайники ставлять праворуч від гостя на маленьку барвисту тацю.

У спеціалізованих кафе і ресторанах стіл заздалегідь сервірують чайними чашками з блюдцями і чайними ложками, ставлять печиво, бублики, пряники, тістечка, торти, мед, варення й ін,

Зелений чай подають одним чайником у чайханах. У чайнику на 800см^3 готують зелений чай і в ньому ж подають. Стіл сервірують піалами. До зеленого чаю подають ізюм, кишмиш, урюк, східні солодощі.

Улітку чай можна подавати охолодженим до 3-10°С (без цукру або з цукром) у келихах, фужерах або глечиках. Харчовий лід при цьому подають окремо.

Какао і шоколад Подають у чашках або в кавниках.

Какао відпускають з молоком або вершками, яєчним жовтком, морозивом. Правила подачі ті ж, що і для кави з молоком.

Шоколад (*у порошку або плитках*) попередньо дрібно подрібнюють. Готують і подають так само, як какао.

Шоколад зі збитими вершками готують на молоці з додаванням цукру і прохолоджують. При відпустці наливають у чайні чашки або склянки, зверху кладуть збиті вершки з додаванням цукрової пудри. Чашки або склянки ставлять на блюдця з чайною ложкою, подають праворуч.

Збирання використаного посуду. Офіціант виконує цю операцію з правої сторони від гостя, ставить посуд на тацю. При цьому він по можливості безшумно сортує посуд по видах, установлюючи на тацю тарілки, блюдця і чашки стопками, а прибори кладуть із правої сторони таці. При збиранні посуду, як і при подачі, офіціант бере чашки, чайники і кавники за ручки.

Питання для самоконтролю:

1. Що відноситься до барної продукції?
2. Які особливості подавання винограду та горіхів?
3. В якому посуді подають фрукти?
4. Які існують способи подачі страв?
5. Які правила подачі різних видів кави?
6. Перелічіть способи подачі чаю.
7. В чому подають какао і шоколад?

Організація обслуговування учнів.

План

1. Порядок надання послуг з харчування в загальноосвітніх і професійно-технічних навчальних закладах.
2. Організація дієтичного і лікувально-профілактичного харчування.

Література:

1. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 415-443

-1-

Діти повинні харчуватися чотири рази в день, тобто кожні 3-4г. Тому школярі, що проводять у школі від 4 до 6г, повинні одержувати наступні види харчування: для першої зміни - другий сніданок; для другої зміни - полудень; школярі, що знаходяться на продовженому дні, повинні (крім сніданку) одержувати обід. Кожен прийом їжі будується відповідно

до норм харчування, розробленим Інститутом харчування АМН. На сніданок і полудень повинно приходитись 15-20% калорійності харчових речовин, а на обід — 35-40%.

У раціон щодня включаються продукти, що забезпечують потребу організму в першу чергу в білку, ненасичених жирних кислотах, мінеральних солях (особливо кальцію) і вітамінах. При цьому потреба в білках (в основному тваринних) відшкодовується за рахунок щоденного включення в меню сніданків і обідів м'ясних, рибних, яєчних, сирних і молочних страв. Джерелом рослинних білків можуть служити бобові, гречана, вівсяна крупи і макаронні вироби.

У зв'язку з особливим значенням молока і молочних продуктів у харчуванні школяра вони повинні щодня входити в меню в натуральному вигляді чи використовуватися для готування блюд. Потреба в полі ненасичених кислотах повинна задовольняти за рахунок рослинної олії і риби. Молоко, сир, сири, а також капуста й інші овочі служать джерелом кальцію в харчуванні школярів.

При складанні меню важливо різноманітити його по наборі продуктів, способам їхньої кулінарної обробки, смаку страв. Варто широко використовувати сезонні страви з зелені, овочів, плодів, ягід і фруктів, у жаркі періоди року включати до складу сніданків і обідів холодні страви (фруктові супи, холодні манники, салати й ін.).

Меню повинне відображати особливості обслуговування вданій шкільній їдальні.

Сніданок під час зміни може складатися не більш ніж із двох страв - з основної гарячого (м'ясної, рибної, овочевої, сирної) і солодкої страви чи напою (киселю, компоту, молока, кави, ягід, фруктів).

Обід після занять повинний включати 3-4 страви (першу, другу, солодку чи холодну страву); Варене, тушковане і смажене м'ясо в стравах сніданку повинне бути заздалегідь нарізано (бефстроганов, гуляш) чи в меню включаються страви з січеної маси, а в обід м'ясні страви можуть готуватися з порціонних напівфабрикатів; « У школах, де немає обідніх залів і діти снідають у класах, меню повинне включати страви нескладного готування, яке не потребує зміни посуду і не затрудняють подавання (молоко, молочні продукти, каші, сир, сирники, сосиски); « Усі молочні продукти, а також кулеб'яки, пироги повинні бути заздалегідь підготовлені і порціоновані; зручно користатися молочними продуктами в дрібній розфасовці. Меню шкільної їдальні повинне відображати розходження в нормах харчування школярів різних вікових груп. З цією метою зручно змінювати вихід порцій чи вводити додаткові гарніри: для молодших школярів передбачають вихід салатів і вінегретів масою 100г (близько 90ккал і 1,7г білка), а для старших - масою150г (відповідно

135ккал і 2,6г білка); змінюють об'єм порції супу - 250 і 400г (175 і 280ккал); норма хліба для сніданків 50-75 і 100-125Г, а для обідів - 75-100 і 125-150г.

Усе це дозволяє уникнути складання окремого меню для школярів різних вікових груп.

-2-

Основне завдання лікувального харчування полягає у відновленні порушеної рівноваги в організмі людини під час хвороби. Воно зумовлено пристосуванням хімічного складу раціонів до метаболічних особливостей організму за допомогою добору і поєднання продуктів, вибору способу кулінарної обробки на основі відомостей про особливості обміну, стану організму хворого.

Харчування для людей з гострою або хронічною формою того або іншого захворювання називається лікувальним, а харчування, організоване на підприємствах для тих, хто працює в умовах дії шкідливих професійних факторів—*лікувально-профілактичним.*

Лікувальне харчування є важливим елементом комплексної терапії. В одних випадках при захворюванні органів травлення або в разі порушення обміну речовин лікувальне харчування виконує роль одного з основних терапевтичних факторів, в інших - створює сприятливий фон для більш ефективного проведення терапевтичних заходів.

Його організовують у лікарнях, санаторіях, профілакторіях, а також у їдальнях при промислових підприємствах, організаціях і навчальних закладах.

Лікувально-профілактичне харчування сприяє посиленню опірності організму впливу зовнішнього середовища.

При цьому до раціону харчування включають продукти, що сприяють якомога швидшому виведенню з організму шкідливих речовин.

Підприємства, де організовано дієтичне харчування, називаються дієтичними їдальнями.

Особам, що потребують дієтичного харчування, за рекомендацією лікаря призначають раціони, або дієти, які включають певний комплекс страв і продуктів. Кожна дієта має номер — 1,2, 5, 7, 9, 10, 11, 15.

Дієтичне харчування потребує регулярного лікувального контролю, тому в штаті дієтичних їдалень передбачено посаду медичного працівника.

Для приготування **дієтичних** страв використовують свіжі продукти вищих сортів, а також дієтичні консерви, які випускає промисловість, фруктово-ягідні соки, концентрати, свіжі фрукти, ягоди, овочі, молоко, кисло - молочні продукти, олію. Не рекомендується до більшості дієт включати гострі приправи, продукти, що містять багато екстрактивних і

смакових речовин (особливо глюкозидів і кислот), а також жири і клейковину.

При готуванні страв використовують такі прийоми теплової обробки: варіння у воді або на пару, припускання, іноді смаження основним способом і запікання раніш відварених продуктів з утворенням ніжної, злегка помітної кірочки.

Особливості обслуговування споживачів на промислових підприємствах

План

1. Основні задачі та вимоги організації обслуговування різних контингентів споживачів.
2. Характеристика форм обслуговування та послуг щодо поліпшення обслуговування по місту роботи споживачів.

Література:

1. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 415-425

Організація харчування на виробничих підприємствах.

Правильно організоване гаряче харчування на заводах, фабриках є важливою складовою організації матеріального виробництва. Раціональне, комплексне і збалансоване харчування сприяє збереженню здоров'я людей, відновленню енерговитрат робітників, створенню нормального соціально-психологічного клімату у колективах виробничих підприємств.

Організація харчування на виробничих підприємствах залежить від особливостей виробництва, які зумовлюють режим роботи закладів ресторанного господарства, їх розміщення, кількість місць в їдальнях і вибір форм обслуговування.

Значна частина робітників, зайнятих у промисловості, працює в умовах сконцентрованих колективів. Розконцентровані колективи є в паливній промисловості, гірничій і кольоровій металургії, промисловості будівельних матеріалів. Це будівельники шляхів, ліній електропередач і нафтопроводів, геологи, лісозаготівельники та ін.

Виробничі підприємства з концентрованим контингентом робітників залежно від характеру технологічного процесу поділяються на три групи: з перервним, поточним (конвеєрним) і безперервним виробничими процесами.

Перервний виробничий процес передбачає перерву на обід через

певний час (3-4 год.) з початку роботи підприємства, цеху. За таких умов роботи є можливість встановити ступеневий графік обідньої перерви для окремих дільниць, цехів, що дозволяє забезпечити рівномірний потік споживачів.

Поточний (конвеєрний) виробничий цикл передбачає організацію харчування під час обідньої перерви шляхом зупинки конвеєра, що приводить до напливу робітників у їдальню.

При *безперервному технологічному процесі* на підприємствах металургійної, хімічної, лісової та деревообробної промисловості відсутня регламентована перерва на обід. Робітники використовують для приймання їжі час технологічної перерви протягом зміни, тому вони відвідують заклади ресторанного господарства нерівномірно.

На виробничих підприємствах з чисельністю робітників 250 і більше у максимальну зміну передбачаються їдальні, призначені для обслуговування декількох цехів, а також їдальні-роздавальні і буфети для робітників окремих цехів.

На підприємствах з обідньою перервою 30 хв і більше відстань від будівлі їдальні до цехів не повинна перевищувати 200 - 300 м. Якщо ж обідня перерва менше 30 хв, відстань від робочих місць до їдалень і буфетів не повинна перевищувати 75 м.

Найбільш раціональною формою, яка забезпечує швидкість обслуговування в робітничих їдальнях, є відпуск скомплектованих сніданків, обідів, вечерь за абонементною системою розрахунків. Перехід на відпуск скомплектованих раціонів дозволяє впровадити у заводських їдальнях збалансоване раціональне харчування з необхідною кількістю білків, жирів, вуглеводів, мінеральних солей, вітамінів.

Меню, як правило, складається на тиждень або декаду. З допомогою ЕОМ визначається набір страв для комплексних обідів і розраховується кількість продуктів для їх приготування. Це дає можливість не повторювати меню протягом місяця.

Впровадження комплексних видів харчування дозволяє вирішити завдання механізації відпуску готової продукції в робітничих їдальнях.

Залежно від характеру виробничого процесу, інтенсивності потоку споживачів і кількості місць у залах їдалень застосовується безперервна і періодична система комплектації та відпуску комплексних обідів.

При обслуговуванні безперервних потоків споживачів доцільно використовувати механізовані лінії безперервної дії з безпосереднім виходом у залу. Ці типи механізованих ліній призначені для комплектування та відпуску одного варіанту комплексного обіду. Оскільки в їдальні повинно бути в продажу не менше двох варіантів комплексних обідів, у залі встановлюються дві-три такі лінії. Для

реалізації комплексних обідів у їдальнях з конвеєрною технологією основного виробництва застосовуються механізовані лінії періодичного (циклічного) відпуску обідів типу "Ефект".

У зв'язку з особливостями організації технологічного процесу на промисловому підприємстві може виникнути необхідність організації загальної обідньої перерви, наприклад, на великих машинобудівельних і машинозбірних заводах, де на час обідньої перерви зупиняються конвеєри для огляду та проведення профілактичного ремонту.

Крім їдалень, на промислових підприємствах розташовуються буфети. Вони можуть бути в залах їдалень або приміщеннях, які виділені виробничими підприємствами у цехах, адміністративно-побутових корпусах. Додатково може бути організована реалізація гарячих напоїв, кондитерських виробів, бутербродів через чайні столи, автомати, спеціально обладнані та встановлені на поверхах адміністративно-побутових корпусів виробничих приміщень. Через автомати реалізуються штучні товари, товари у пляшках, кава.

Для покращання обслуговування робітників у їдальнях проводяться виставки-продажі кулінарних і кондитерських виробів, напівфабрикатів. Крім того, на території промислових підприємств створюються магазини кулінарних виробів.

Обслуговування розконцентрованих колективів має свої особливості. Робітники окремих спеціальностей (будівельники доріг, геологи, лісозаготівники) не мають можливості користуватися стаціонарними їдальнями, тому для їх харчування застосовуються тимчасові й пересувні підприємства харчування, а також організовується доставка гарячої їжі в термоконтейнерах на окремі об'єкти, будівельні майданчики.

Гаряче харчування для працюючих у вечірні й нічні зміни має бути організоване на кожному виробничому підприємстві. У вечірній час робітникам повинна надаватися вечеря, калорійність якої становить 25 - 30% добового раціону. До скомплектованої вечері доцільно включати салати, гастрономічні продукти, другу страву, солодку страву і напій. Друга страва може бути м'ясна, рибна, овочева. З напоїв краще пропонувати чай або каву. Для робітників нічних змін приймання їжі, яке містить 20 - 25% добового раціону, має бути організоване через 3-3,5 год. після початку зміни.

У нічну зміну в раціон рекомендується включати закуску, другу гарячу страву і напій - краще чай або каву (для стимулювання центральної нервової системи).

Тривалість роботи їдалень повинна становити у вечірню зміну 1,5 год., у нічну - 1 год. На виробництвах з безперервним технологічним

процесом вона збільшується у вечірню зміну до 2 год., у нічну - до 1,5 год.

Харчування робітників у вечірні і нічні зміни доцільно організовувати за скомплектованим раціоном у залах їдалень і буфетах.

В їдальнях у вечірню та нічну зміни оплата за харчування проводиться залежно від прийнятого методу обслуговування. При реалізації скомплектованих раціонів розрахунок здійснюється за абонементами або попередньо проданими чеками, а якщо підприємство надає дотацію на харчування, то за спеціальними разовими талонами.

Лікувально-профілактичне харчування організовується на підприємствах, де умови праці робітників пов'язані з виробничими шкідливостями (хіміки, металурги тощо). Для попередження професійних захворювань розроблено раціони лікувально-профілактичного харчування, введено безкоштовну видачу молока.

Для надання працюючим дієтичного харчування при виробничих підприємствах організовуються дієтичні їдальні або відділення. Відповідно до нормативів мережа дієтичного харчування повинна становити 20% загальної кількості місць в їдальнях виробничих підприємств.

Крім загальних приміщень, у дієтичних їдальнях мають бути кімнати для відпочинку і кабінети медичних працівників. В їдальнях або відділеннях дієтичного харчування встановлюються спеціальне обладнання та інвентар для приготування дієтичних страв (пароварильні шафи, протиральні механізми). Меню складається на основні дієти - 1,2,5,7/10. Як правило, кількість дієт залежить від контингенту споживачів, але не може бути менше трьох.

У дієтичних їдальнях застосовується самообслуговування з реалізацією скомплектованих за окремими дієтами сніданків, обідів, вечерь. В обідніх залах організовуються вітамінні столи з широким асортиментом овочевих салатів, вітамінних напоїв, фруктових і овочевих соків, кисломолочної продукції, дієтичних борошняних і кондитерських виробів, а також лікувальних мінеральних вод.

Режим роботи дієтичної їдальні (відділення) при виробничому підприємстві повинен відповідати режиму роботи цього підприємства. Він узгоджується з керівництвом і профспілковою організацією підприємства. Дієтичні їдальні комплектуються кухарями, які мають відповідну підготовку і знають технологію приготування дієтичних страв. У штатах дієтичних їдалень повинні бути передбачені посади сестер з дієтичного харчування з розрахунку одна дієтсестра на одну зміну роботи їдальні (відділення).







а *б*

Комплектування комплексного обіду у термотаці (а), на конвеєрі (б)

Організація обслуговування студентів вузів.

План

1. Особливості організації харчування студентів вузів, технікумів.
2. Характеристика меню, форм розрахунку за харчування, форм обслуговування в закладах ресторанного господарства

Література

1. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 428-443

Студенти - це специфічний контингент ресторанного господарства,

відмінною особливістю якого є віковий склад, переваги розумової праці, особливий режим праці і відпочинку. Все це і визначає об'єм і характер споживання, режим роботи закладів ресторанного господарства при навчальних закладах, вибір форм обслуговування.

Харчування студентів вищих навчальних закладів організовується в їдальнях, кафе, буфетах за місцем навчання, а також у гуртожитках. Загальна кількість місць в закладах ресторанного господарства, які розташовані на території інституту, технікуму, коледжу, повинна становити 20% розрахункового контингенту студентів, професорсько-викладацького складу й обслуговуючого персоналу.

Їдальні розміщуються, як правило, в окремих будівлях, з'єднаних з навчальним корпусом утепленим переходом. Крім того, вони можуть бути у навчальному корпусі або гуртожитку. Режим роботи їдалень, кафе, буфетів установлюється адміністрацією зрг спільно з адміністрацією та профспілковим комітетом навчального закладу. ЗРГ повинні бути відкриті за 30 хв. до початку занять першої зміни і закриватися через годину після закінчення занять другої зміни. У період занять на заочному та вечірньому відділеннях зрг працюють продовжений час. ЗРГ у гуртожитках починають роботу за годину до початку занять і закінчують о 21 -22 год.

Для їдалень при вузах і технікумах характерні інтенсивні циклічні потоки відвідувачів. Для забезпечення студентів гарячим харчуванням установлюється одна або дві 20 - 25-хвилинні перерви між заняттями. У студентських їдальнях використовується метод самообслуговування. Продукція реалізується за вільним вибором через лінію прилавків самообслуговування з наступним або попереднім розрахунком. Ця форма обслуговування застосовується на невеликих підприємствах, в їдальнях при гуртожитках, дієтичних їдальнях. У великих залах (150 і більше місць) більш доцільно використовувати механізовані роздавальні лінії для реалізації комплексних раціонів. При наданні комплексних видів харчування застосовується абонементна система розрахунків. Для забезпечення соціального захисту студентів абонементи може закуповувати профспілковий комітет і видавати їх за пільговими цінами чи безкоштовно.

Крім їдалень, у навчальних закладах організовуються буфети. У буфетах, які знаходяться у залах їдалень, реалізуються борошняні кондитерські вироби, фруктові та мінеральні води, соки, гарячі напої, солодощі. Такі буфети оснащуються холодильними прилавками-вітринами, буфетними стійками. У буфетах, які розташовані в окремих приміщеннях, установлюється холодильне й теплове обладнання для приготування страв нескладного асортименту (сосисок, яєчні, пельменів).

Для швидкого обслуговування студентів на невеликих перервах організовується декілька столів-буфетів (у холах, біля лекційних залів). Вони реалізують бутерброди, пиріжки, запечені у тісті сосиски, січені вироби, борошняні кондитерські вироби, соки, напої в одноразовому посуді. Поруч із кожним виробом розміщуються цінники, паперові серветки. Для відпускання продукції використовуються щипці, лопатки, одноразові тарілки, целофанові пакетики.

Питання для самоконтролю:

1. Скільки % повинна становити загальна кількість місць в ЗРГ при навчальному закладі?
2. Який режим роботи передбачений для їдалень при навчальних закладах?
3. Який метод обслуговування застосовується в їдальнях при навчальних закладах?

Вибір посуду і правила обслуговування споживачів по місцю роботи і навчання

План

1. Послідовність подачі страв і напоїв.
2. Підбір столового посуду для відпуску з виробництва. Способи подачі страв.
3. Порядок заміни використаного посуду і приборів.
4. Правила подачі холодних закусок.

Література:

1. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 415-443

Для розрахунків у закладах ресторанного господарства, що діють на території студмістечка, доцільно впроваджувати пластикові магнітні картки, які містять інформацію про студента (прізвище, ім'я, по батькові, фотокартку) і суму грошей згідно з вибраним раціоном харчування. Магнітною карткою студент може скористатися в будь-якому закладі харчування на території студмістечка. З магнітної картки зчитується фіксована вартість раціонів харчування згідно з конкретним раціоном харчування. Для використання пластикових магнітних карток розрахунковий вузол, розташований перед входом у торговельну залу або в кінці роздавальні, повинен бути оснащений спеціальним раціоном для ідентифікації картки та зчитування суми грошей за конкретний раціон харчування (у закладах, де харчування організовано за типом шведського столу або реалізуються скомплектовані раціони харчування)

або для зчитування вартості страв при використанні меню вільного вибору страв.

При користуванні послугами закладів ресторанного господарства, де харчування організовано за типом шведського столу, а також споживанні скомплектованих раціонів харчування вартість харчування не повинна перевищувати авансову вартість програми. У разі не повного використання коштів, які містяться на рахунку протягом семестру, залишок може бути перенесено на наступний період. Рахунок може бути поповнений у разі підвищеної потреби в харчуванні при користуванні послугами закладів ресторанного господарства, які використовують меню вільного вибору страв. Картку забороняється передавати в користування іншій особі, вона є іменною. У разі використання картки особою, яка не є її власником, картка вилучається з ужитку. Ці заходи дозволяють уникати крадіжок і захищають власників. Якщо картка не спрацьовує з будь-яких причин, вона підлягає обміну. Картку обмінюють безкоштовно, якщо її пошкодження відбулося не з вини власника. Якщо картку загублено або їй завдано шкоди, вартість поновлення відшкодовується її власником.

Сервірують столи до появи споживачів в залі їдальні. Ставлять глибокі тарілки, закуски, солодкі страви, кладуть хліб, столові прибори, серветки. За 5 хв. до приходу споживачів візки з першими стравами викочують у залі на кожний стіл ставлять чотири порційні супниці. Після того, як споживачі зайняли місця за обіднім столом, працівники викочують візки з другими стравами, вздовж вільних проходів рівномірно розміщують їх у залі. Посуд після обіду забирає обслуговуючий персонал.

Для обслуговування працівників вечірніх і нічних змін можуть бути використані автомати з реалізації перших і других страв, молока, соків, гарячих напоїв тощо.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ

1. На який термін складається меню при організації обслуговування в їдальнях при промислових підприємствах?
2. Дайте характеристику харчування працюючих у вечірні і нічні зміни.
3. Які форми обслуговування є найбільш доцільними в шкільних їдальнях?
4. Скільки % добової калорійності раціону становить другий сніданок в харчування школярів?
5. Як організовується харчування школярів, що навчаються за подовженим днем?
6. На які групи поділяються школярі залежно від

віку?

7. Назвіть особливості харчування учнів ПТУ.

8. Скільки місць згідно з нормативом повинно бути в їдальні ПТУ на 1000 учнів?

9. Скільки % становить кількість дієт столів від загальної кількості місць в залу?

10. Яке обладнання повинно бути в дієтичних їдальнях або відділеннях?

11. Чим визначається режим роботи дієтичної їдальні?

12. З якою метою організується лікувально-профілактичне харчування?

Додаткові форми обслуговування і послуги при обслуговуванні по місцю роботи і навчання.

План

1. Художнє оформлення інтер'єрів залів.

2. Оснащення залу обладнанням та іншими предметами для забезпечення високого рівня культури і якості обслуговування.

3. Використання додаткових форм обслуговування і послуг для покращення обслуговування по місцю роботи і навчання.

4. Організація розрахунку за харчування. Столи саморозрахунку, обслуговування працюючих в вечірні і нічні зміни. Доставка їжі до робочих місць.

Література:

1. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 415-443

-1-

Досліджуючи фактори, які впливають на продуктивність праці у промисловості, вчені звернули увагу на такий, як робітниче харчування. Встановлено дуже важливу залежність: на тих промислових підприємствах, де їдальні працюють добре, продуктивність праці протягом зміни підвищується на 7- 8, а у післяобідній час - навіть на 11-12 процентів, не кажучи вже про те, що своєчасне споживання калорійної та смачної їжі, так би мовити, формує здоров'я людини.

Увагу того, хто відвідає завод "Радіоприлад" ім. С. П. Корольова, неодмінно приверне і робітнича їдальня. Завдяки ретельно продуманій організації обслуговування час, що витрачається на обід, тут зведений до мінімуму. На заводі підійшли до цієї справи з наукових позицій. За перерву

робітник не тільки встигає пообідати, а й відпочити. Тобто між обіднім столом і верстатом нині "вбудовується" певний вільний простір, який можна використати для читання газет, прогулянки, гри в шахи тощо. В їдальні організовано триразове харчування робітників - сніданок, обід, вечерю. Тут широко впроваджуються прогресивні форми обслуговування, зокрема харчування за абонементами і комплексні обіди з попереднім накриттям столів, їдальня - триповерхова, простора. На другому поверсі встановлено дві лінії "Прогрес" для комплектування страв і конвейєр для збирання посуду. На третьому поверсі готуються тільки комплексні обіди (щоденно - один варіант, що дає змогу урізноманітнювати меню протягом тижня). Доброї слави зажили також їдальні виробничо-технічного об'єднання "Кристал" та заводу "Арсенал". Завдяки заходам по здешевленню обідів і впровадженню абонементної системи (харчування в кредит) заводські їдальні користуються великою популярністю. На таких підприємствах, як завод "Червоний екскаватор", послугами їдальні користується 95 процентів робітників.

Сучасний заклад ресторанного господарства багато в чому нагадує промисловий. Це має винятково важливе значення не тільки для полегшення праці кухарів, а й для підвищення її продуктивності.

-2,3-

Для розрахунків у закладах ресторанного господарства, що діють на території студмістечка, доцільно впроваджувати пластикові магнітні картки, які містять інформацію про студента (прізвище, ім'я, по батькові, фотокартку) і суму грошей згідно з вибраною `становлен харчування. Магнітною карткою студент може скористатися в будь-якому закладі харчування на території студмістечка. З магнітної картки зчитується фіксована вартість раціонів харчування згідно з конкретною `становлен харчування. Для використання пластикових магнітних карток розрахунковий вузол, розташований перед входом у торговельну залу або в кінці роздавальні, повинен бути оснащений спеціальною `становленн для ідентифікації картки та зчитування суми грошей за конкретний раціон харчування (у закладах, де харчування організовано за типом шведського столу або реалізуються скомплектовані раціони харчування) або для зчитування вартості страв при використанні меню вільного вибору страв.

При користуванні послугами закладів ресторанного господарства, де харчування організовано за типом шведського столу, а також споживанні скомплектованих раціонів харчування вартість харчування не повинна перевищувати авансову вартість програми. У разі не повного використання коштів, які містяться на рахунку протягом семестру, залишок може бути перенесено на наступний період. Рахунок може бути поповнений у разі підвищеної потреби в харчуванні при

користуванні послугами закладів ресторанного господарства, які використовують меню вільного вибору страв. Картку забороняється передавати в користування іншій особі, вона є іменною. У разі використання картки особою, яка не є її власником, картка вилучається з ужитку. Ці заходи дозволяють уникати крадіжок і захищають власників. Якщо картка не спрацьовує з будь-яких причин, вона підлягає обміну. Картку обмінюють безкоштовно, якщо її пошкодження відбулося не з вини власника. Якщо картку загублено або їй завдано шкоди, вартість поновлення відшкодовується її власником.

Моделювання процесу обслуговування

Особливість моделювання процесу обслуговування в їдальнях за місцем навчання полягає в тому, що обслуговування в торговельній залі здійснюється, головним чином, у період часу, який збігається з перервами між заняттями. Зали працюють циклічно впродовж 15-40 хвилин з перервами між періодами обслуговування, що дорівнюють 80-90 хвилин (у цей період, в основному, обслуговуються викладачі та працівники допоміжних служб ВНЗ, тому суттєво уповільнюється потік споживачів). Під час перерв до зали циклічно надходять інтенсивні потоки споживачів: від 20 до 60 чол./ст. Для оптимальної організації харчування при цьому доцільно використовувати такі форми обслуговування: самообслуговування з попереднім накриттям столів і розрахунком за абонементами, самообслуговування з реалізацією скомплектованих раціонів харчування за допомогою механізованих ліній роздавання з накопичувачами і розрахунком за абонементами.

Кейтерингове обслуговування готовою продукцією із застосуванням індивідуального посуду багаторазового використання також є доцільним для закладів типу їдальня-роздавальня. Приготування продукції здійснюється у пароконвектоматі, в якому готуються різні страви, у тому числі й дієтичні. Страви можуть бути порціоновані у спеціальні гастроємкості різних форм і розмірів. Ця багатофункціональна тара оснащена спеціальними кришками, по периметру яких прокладений особливий ущільнювач, який не дає вмісту розливатися та зберігає його температуру. Гастроємкості з їжею поміщають в термопорти, які доставляють у шкільну їдальню-роздавальню. Там гастроємкості виймають і встановлюють у пересувні металеві візки: з охолодженням - для соків і салатів, з підігрівом - для гарячих страв. На столи ставляться металеві каструльки з розливними ложками, діти самі наливають собі першу страву, інші страви вони беруть самі із спеціальних візків або страви розвозять по залі на візках. Єдина тара для приготування, транспортування і розігріву забезпечує відповідність санітарним нормам, зберігає смак і зовнішній вигляд

продукції, тому що немає необхідності декілька раз перекладати їжу. Тару використовують як оборотну.

“Шведські столи” - форма обслуговування, яку можна використовувати для старшокласників. Асортимент “шведського столу” - салати, млинці, сирники, випічка, десерти, напої тощо - до 15 найменувань. Взяти школярі можуть все, але дозовано - 480-500 г. Для орієнтації може бути порціонований один з можливих варіантів сніданку. Найбільшим плюсом “шведського столу” є виховний момент: довіра дітям і формування особистості. Поряд із цим треба вивчати попит школярів: виявивши, що більше люблять школярі, відповідно, замовляти таку продукцію в більших обсягах. Завдяки введенню такої форми обслуговування значно збільшиться кількість бажаючих харчуватися в їдальні.

-4-

Для повного задоволення потреб робітників та службовців у послугах харчування організується харчування після закінчення зміни. Перед нічною зміною на невеликих промислових підприємствах повинен працювати буфет, в асортименті якого обов’язково повинні бути гарячі страви і напої, а перед початком вечірньої зміни – їдальні, що реалізують повний обідній раціон. Для робітників і службовців вечірніх і нічних змін рекомендуються скомплектовані раціони харчування.

Для обслуговування працівників вечірніх і нічних змін можуть бути використані автомати з реалізації перших і других страв, молока, соків, гарячих напоїв тощо. Це доцільно для харчування робітників безперервного виробництва, цехи яких віддалені на значну відстань від місць споживання їжі

Питання для самоконтролю:

1. Дайте характеристику кейтеринговому обслуговуванню для їдалень-роздавалень.
2. Чим зручна форма обслуговування за типом шведського столу?
3. Назвіть особливості харчування працівників нічних і вечірніх змін.

Організація обслуговування пасажирів в залізничному, автотранспорті та в літаках.

План

1. Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті. Організація обслуговування на вокзалах, харчування пасажирів в дорозі: в вагонах-ресторанах, купе-буфетах, вагонах-кафе, самообслуговування.

2. Обслуговування пасажирів в літаках. Обслуговування при аеровокзалах, види харчування.

3. Особливості організації харчування та обслуговування пасажирів на автотранспорті.

Література:

1. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 381-383

2. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Ресторанна справа, с. 140-163

-1-

Специфіка обслуговування пасажирів залізничного транспорту вимагає застосування форм, які забезпечують максимальне задоволення потреб у харчуванні при мінімальних затратах часу. Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті здійснюється на вокзалах, станціях, перонах, у потягах.

На вокзалах, станціях, перонах пасажири обслуговуються в ресторанах, кафе, буфетах, а також на вузькоспеціалізованих підприємствах (у пельменних, сосисочних, котлетних, млинцевих), які працюють за методом самообслуговування. Для прискорення обслуговування в ресторанах організовуються фуршети, чайні столи і столи з попереднім подаванням комплексних обідів. Фуршетний стіл (довжиною 3 - 4 м) офіціант заздалегідь сервірує столовими приборами, ставить хліб, м’ясні, овочеві, рибні холодні страви, бутерброди, кисломолочна продукти, Пасажир вибирає страву, закуски, напої. Стіл обслуговується офіціантом, який і робить розрахунок.

На чайний стіл довжиною 2 - 3 м виставляються чайний посуд, тарілки, бутерброди, борошняні кондитерські вироби, цукор, цукерки, варення, а також електричний самовар на 8 - 10 л. Після вибору страв споживач розраховується з офіціантом.

Широко використовується також попередня підготовка столів до подавання комплексних обідів. Заздалегідь на стіл ставляться закуски, хліб, солодкі страви, розкладаються столові прибори. із прибуттям потягу офіціанти подають на стіл перші та гарячі другі страви, розраховуються зі споживачами. При такій організації обслуговування пасажири витрачають на харчування 8 - 10 хв.

Для пасажирів з дітьми в обідних залах ресторану і кафе встановлюється декілька дитячих столиків. На прохання пасажира гарячі страви можуть бути доставлені працівником ресторану в кімнату матері та дитини. У ресторанах кожного дня готується молочна перша страва, бульйон, різні каші, киселі.

У буфетах на вокзалах і станціях реалізуються, як правило, гарячі напої, холодні закуски нескладного приготування, бутерброди, борошняні вироби (булочки, пиріжки, ватрушки), фруктова та мінеральна вода,

кисломолочні продукти, яйця варені, печиво І вафлі у дрібній розфасовці. На пероні в кіосках, на лотках пасажири можуть купити пиріжки з різними фаршами, булочки, бутерброди, а з пересувних мармітних візочків - гарячі сосиски, сардельки, какао, каву.

Однією з додаткових форм обслуговування пасажирів є продаж на перонах, у залах очікування і вагонах потягів дорожніх наборів, до яких входять кулінарні й кондитерські вироби. Дорожні набори упаковуються в целофанові та поліетиленові пакети.

Організація харчування у потягах. При тривалості поїздки більше доби до складу потягу входить вагон-ресторан, менше доби -купе-буфет.

Обслуговування пасажирів проводиться безпосередньо в салонах вагонів-ресторанів. Крім того, продукція доставляється в купе вагонів потяга. Кожний вагон-ресторан має два салони, де встановлено 12 столів на 48 місць. Кухня обладнана плитою на рідкому паливі, холодильною шафою, універсальним приводом, роздавальня - шафою для хліба, кавоваркою, льодогенератором. Вагони-ресторани працюють, як правило, з 9 до 22 години місцевого часу з двома перервами не більше 30 хвилин кожна. У звичайних потягах далекого прямування - один вагон-ресторан, у туристських - три. Залежно від призначення потяга і контингенту пасажирів комплектують рейсову бригаду. Вона складається з директора, завідувача виробництва, кухаря, двох кухонних робітників, мийника посуду, трьох офіціантів, у тому числі одного розносника.

До відкриття вагона-ресторану офіціанти роблять вологе прибирання, застилають обідні столи скатертинами, а на столи з гігієнічним світлим покриттям кладуть полотняні індивідуальні серветки. При попередньому сервіруванні ставлять чотири закусочні тарілки (відповідно до кожного місця), у центрі - чотири фужери (в ряд), судки зі спеціями і вазу з паперовими серветками.

Для приготування кулінарної продукції у вагонах-ресторанах широко використовуються швидкозаморожені перші й другі страви, гарніри, а також м'ясні, рибні напівфабрикати, борщеві й супові заправи, готові соуси, сухі концентрати для перших і других страв, чищена сульфітована картопля, чищені овочі.

У потягах організовується обслуговування пасажирів безпосередньо у вагонах через офіціантів-розносників. У ранці розносники пропонують пасажирам кисломолочну продукцію, булочки, гарячі котлети, сосиски або сардельки, ковбасу, шинку, кулінарні вироби. Одночасно вони отримують замовлення на доставку обідів. На зворотному шляху у вагон-ресторан офіціант-розносник збирає використаний посуд. Значно полегшує працю офіціантів-розносників спеціальний триколісний візок.

Робота вагонів-ресторанів значною мірою залежить від правильної організації їх постачання продуктами. Постачання ведеться за місцем приписки рухомого складу і на проміжних станціях за попереднім замовленням телеграфом. До часу прибуття потягу робітник бази підвозить продукти у спеціальних контейнерах на Візках до вагона-ресторану. Бази працюють цілодобово відповідно до графіку руху потягів. Там, де бази відсутні, постачання здійснює ресторан при залізничному вокзалі.

Купе-буфети обладнуються буфетною стійкою, шафою-вітриною, кавоваркою, сосисковаркою, виробничим столом, мийною ванною, холодильником. Через купе-буфети реалізується обмежений асортимент продукції, у тому числі бутерброди, кисломолочні вироби, гарячі сосиски (сардельки), безалкогольні напої, кава, фрукти, соки, хлібобулочні вироби.

-2-

Обслуговування авіапасажирів харчуванням здійснюється в ресторанах, кафе кафетеріях, буфетах аеропортів. Тут використовують такі ж форми обслуговування, як і на залізничних вокзалах. Льотний склад харчується в ресторанах аеропортів під час стоянки і технічного обслуговування літака. З цією метою в торговому залі ресторану або в суміжному з ним приміщенні встановлюють столи льотного складу, їх обслуговують черговий офіціант. Обслуговування авіапасажирів харчування на борту літака здійснюють працівники Аерофлоту-стюардеси. Готові кулінарні вироби подають на літаках із цеху бортового харчування.

В ресторанах аеропортів в ранкові часи пропонують сніданки. в денний час-комплексні обіди. На літаках при рейсах тривалістю лише 4 год. пасажира пропонується одноразове гаряче харчування, а на літаках. які знаходяться в польоті більше 6 годин – дворазове. Пасажирам всіх рейсів при польоті пропонують прохолодні напої. Бортове харчування готується рестораном і подається пасажирам в вигляді: гарячого сніданку (вечері), холодного сніданку (вечері), консервовані сніданки (вечері), легкого сніданку (вечері) чаю і прохолодних напоїв.

Аеропорти забезпечують ресторани з'ємним літаковим обладнанням бортовим посудом, столовими приборами, інвентарем. Миття з'ємного обладнання і бортового посуду проводиться в мийних відділеннях цехів бортового харчування. Транспортування харчування і обладнання на літаки проводиться за допомогою автоліфтів. Приготування і відпустка бортового харчування на літаки проводиться по заявкам спеціальної служби аеропортів. Вдень вильоту служба передає ресторанам заявки-вимоги на відпуск харчування на кожний рейс окремо: в початкових аеропортах на з години до вильоту літаків, в проміжних – за 2 год.

Столові прибори упаковують в целофанові пакети, закладають в

коробку і розташовують в контейнери. Пляшки з водою поміщають в пляшкові грати і теж поміщають в контейнери.

Кип'яток для приготування чаю або кави заливають в електрокип'ятильник. Страви, які потребують розігріву (другі страви, гарніри) закладають в спеціальний посуд.

Кожний контейнер пломбують, вішають ярлик, де указують вид раціону, кількість порцій, строк реалізації, дату, номер рейсу, ставлять штамп ресторану і підпис робітника-комплектувальника.

-3-

Значний ріст міжнародних і пригородніх автобусних перевезень визвав масове будівництво автостанцій і автовокзалів.

Пасажирські автостанції призначені для пасажирів на кінцевих і транзитних остановочних пунктах міжміських і приміських маршрутів. Будують їх автодорогах в межах населених пунктів.

Автовокзали призначені для обслуговування пасажирів на кінцевих і проміжних пунктах міжміських автобусних маршрутів в містах.

На автовокзалах великої вмістимості передбачають ресторани. Режим роботи кафе і буфетів визначається виходячи із режиму роботи автовокзалу або автостанції і може бути цілодобовим. Крім того, пасажири обслуговуються харчуванням і в кафе, їдальнях, які знаходяться поряд. В асортименті буфетів-закуски, бутерброди, кисло-молочна продукція, випічка, борошняні кондитерські вироби, гарячі сосиски, яєчня, кава, чай. В асортименті кафе можуть бути бульйони, другі страви нескладного приготування, солодкі страви, випічка, кава. В денний час в ресторанах відпускають комплексні обіди.

В період масових перевезень на автостанціях і автовокзалах відкривають додатково дрібнооптову мережу (кіоски, палатки), а також організують торгівлю з візків продукції власного виробництва.



Організація обслуговування пасажирів на водному транспорті

План

1. Обслуговування пасажирів на водному транспорті: обслуговування в портах, на судні.

Література:

1. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 391-400

Обслуговування на водному транспорті

Організація харчування пасажирів водного транспорту ведеться в ресторанах і кафе, буфетах, через кіоски, павільйони і роздрібну мережу, розташованих в морських і річних портах, на теплоходах, судах.

Організація обслуговування на пасажирських судах залежить від часу находження в морі, класу пасажирського судна.

Сучасні невеликі морські і річкові теплоходи обладнанні буфетами для продажу холодних закусок і напоїв. Такі буфети складаються з торгового залу з 1-2 столами і приміщеннями буфету, де встановлюють холодильну шафу, полиці, вітрини, виробничій стіл, миючі ванни. Буфет оснащений необхідним інвентарем, посудом для приготування нескладних закусок і відпуску напоїв. На деяких теплоходах в торговий зал буфеті відсутні, а продукцію відпускають через роздаткове вікно, яке виходить на закриту частину палуби. Великі сучасні пасажирські теплоходи мають один, або кілька салонів-ресторанів, буфетів або барів, сучасно обладнану кухню. Розклад роботи ресторанів вивішують на вхідних дверях салону-ресторану, а також повідомляють по радіо. Обладнання салону-ресторану, складається з обідніх квадратних столів, які для стійкості під час хитавиці прикріплені до столу. Для сервіровки столів використовують спеціальний посуд. який важче за звичайний Деякі теплоходи використовуються для туристичних подорожей. В цьому випадку харчування входить до вартості туристичної путівки. Для більш повного задоволення попиту пасажирів організовують буфети. в яких продукти продають за власний розрахунок.

Штат працівників визначається кількістю закладів ресторанного господарства, які знаходяться на борту теплохода та кількістю в них місць. Керує роботою цих підприємств директор, який на початку рейсу перевіряє готовність, укомплектованість бригад кухарів, барменів, офіціантів, проводиться інструктаж по роботі під час наступного рейсу.

Продукти доставляють з баз річних вокзалів по заздалегідь поданим замовленням.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

1. Організація обслуговування на пасажирських судах залежить від

1) часу находження в морі, класу пасажирського судна, настрою пасажирів

2) часу находження в морі, класу пасажирського судна
3) вартості білету та послуг, передбачених в ньому

2. Сучасні невеликі морські і річкові теплоходи обладнанні:
1) буфетами для продажу холодних закусок і напоїв
2) ресторанами для повного обслуговування;
3) закладами швидкого обслуговування

3. Для сервіровки столів на борту використовують спеціальний посуд, який:
1) важче за звичайний
2) прикріплений до столів
3) є посудом одноразового використання

4. Штат працівників визначається:
1) кількістю місць в залі
2) кількістю пасажирів на борту
3) кількістю закладів ресторанного господарства, які знаходяться на борту теплохода та кількістю в них місць

5. Продукти на борт доставляють:
1) з баз вокзалів по заздалегідь поданим замовленням
2) всю провізію беруть з собою на початку плавання
3) немає правильної відповіді

Організація форм прискореного обслуговування.

План

1. Організація роботи закладів ресторанного господарства при готелях.
2. Організація обслуговування по типу шведського столу
3. Організація прискорених видів харчування, їх характеристика, форма розрахунку.

Література:

1. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 151-153

-1-

Основні задачі офіціантів ресторану при готелі є швидке та

культурне обслуговування. Будівельними нормами і правилами передбачено, що в міських готелях кількість місць в ресторанах, кафе, повинні відповідати місткості готелю, а кількість місць в буфетах складати не мешне 10% місткості готелю. В готельному комплексі використовують різні форми обслуговування офіціантами.

Підприємства харчування при готелях починають свою роботу не пізніше 8 год. ранку.

Обслуговування в буфеті

Буфети розміщують по поверхово (1 буфет на 2 – 3 поверхи). Починають свою роботу з 7 ранку і закінчують о 22-23 годині. Асортимент продукції визначають згідно асортиментного мінімуму, але він не повинен бути широким. Поверхові буфети розміщують в невеликих приміщеннях, вони складаються з торгового залу виробничих та торгових приміщень. Буфети повинні мати гарний взаємозв'язок з службовими ліфтами, складом, виробничими приміщеннями ресторану.

Заявки з буфету на продукти і замовлення проживаючих в готелі на обслуговування в номері передають по телефону. Відпуск в буфети продукції власного виробництва з кухні відбуваються по забірним листам, а відпуск товарів з комори – по накладним до відкриття буфета і в продовж дня. Замовлення на обслуговування в номерах реєструють у книзі замовлень торгового залу.

Поверхові буфети обладнують стойкою з експрес-кавоваркою, охолоджуючою вітриною, пристінною вітриною для викладання товарів. В торговому приміщенні встановлюють столики з стільцями або високі стільці. Підсобні приміщення обладнують електроплитою, електрокип'ятильником, холодильною шафою. Склад робітників: буфетчик, прибиральниця (вони миють посуд), іноді і кухарі.

Обслуговування в номерах готелів.

Обслуговування ведеться по замовленню за додаткову плату. Обслуговування потребує спеціальної підготовки офіціантів, оскільки пов'язано з виконанням побажань споживачів, сервіровкою столу, послідовністю та технікою подачі страв та правилами поведінки в номері. Тому офіціанти повинні пройти спец. інструктаж про дотримання правил етикету, поведінки.

На кожному поверсі готелю поруч з службовим ліфтом бажано обладнати приміщення для офіціантів, приміщення обладнують виробничим столом, електрокип'ятильником, настільною електроплиткою, холодильною шафою та ванною для миття посуду, шафою або сервантом для зберігання невеликого запасу столової білизни, посуду, приборів.

Приймання замовлень на обслуговування в номерах може відбуватися:

-в поверхових буфетах або спец. приміщеннях, де встановлюють телефон або обладнується сигналізація для визову чергового офіціанта;

-безпосередньо в ресторані через чергового адміністратора або метрдотеля;

-в спеціальних диспетчерських пунктах по обслуговуванню в номерах.

Приймання замовлення на обслуговування в номерах невеликих готелів відбувається безпосередньо в ресторані.

Перед початком роботи черговий офіціант (або старший) ознайомлюються з книгою попередніх замовлень в яких вказано, в якому номері, в який час та на скільки чоловік, які страви та напої необхідно принести. При визові по телефону або сигналізації офіціант бере меню, іде в номер, пропонує меню, допомагає в виборі страв або напоїв (за проханням споживачів), уточнює час початку обслуговування, приймає замовлення. Після цього передає замовлення на кухню або в буфет ресторану.

Починаючи обслуговування офіціант приносить в номер посуд, прибори, білизну, мінеральну та фруктову воду. Якщо на поверсі є приміщення для офіціантів, то все це він комплектує в ньому. В номері офіціант накриває стіл скатертиною та сервірує як і у залі ресторану але використовує менше скляного посуду. Потім приносить страви, в порядку прийнятому при обслуговування в ресторані. За бажанням замовника офіціант розкладає страви на тарілки, наливає напої, обслуговує або уходить, повертається в визначений час або за визовом для розрахунку та прибирання іноді посуд, прибори за проханням гостей можна залишити в номері до наступного дня.

При доставці страв на підносі офіціант тримає піднос в лівій руці.

Для доставки замовлень в номери можуть використовувати офіціантські візки, на возику можна комплектувати декілька невеликих замовлень з номерів одного поверху. Верхня полиця візка призначені для готових страв, чистого посуду та приборів, нижня – для пляшок і використаного посуду.

Холодні страви складного приготування, другі страви, офіціант отримує на кухні, їх доставка відбувається в посуді накритому кришками або льняними.

Великі групи людей обслуговують два офіціанта, один – підбирає предмети сервіровки, отримує та доставляє замовлення, другий – сервірує стіл і обслуговує гостей

Обслуговування в ресторані при готелі

З ранку повинні пропонувати скомплектовані сніданки, крім того не широкий асортимент страв нескладного приготування для вільного вибору. На сніданок пропонують кисломолочні продукти, яйця, масло, ковбасу, сир, шинку, салати. Для вільного вибору можуть пропонуватися ряженка , сир з сметаною, масло, сир, яйця, салати овочеві, риба смажена, сосиски, бутерброди, випічка, соки, мінеральні та фруктові води, гарячі напої.

Порядок обслуговування при готелях такий самий як і в інших ресторанах

-2-

Шведський стіл. Уявляє собою широкий вибір страв з вільним доступом: де можна брати все, що завгодно, з того, що запропоновано і виставлено. Це може бути і доволі бідний набір (джем, хліб, масло, 2-3 сорта ковбаси і сира, один вид соку, чай, кава), і по справжньому багатий стіл з чисельними стравами. Все залежить від категорії готелю, так і від країни.

Даний метод обслуговування має ряд переваг:

- ✓ збільшує пропускну здатність ресторанного залу;
- ✓ прискорює процес обслуговування;
- ✓ вимагає меншої чисельності кваліфікованого персоналу і т.ін.;

Все категорії гостей з задоволенням сприймають цей метод, оскільки він дозволяє обирати собі їжу по смаку і в кількості, яка задовольняє апетит.

-3-

При організації сніданків, обідів і вечерь використовуються різноманітні ***методи обслуговування***:

- ✓ обслуговування “а ля карт”;
- ✓ “а парт”;
- ✓ “табльдот”;
- ✓ шведський стіл;
- ✓ буфетне обслуговування.

Обслуговування “а ля карт”. Гості з карти-меню страв і напоїв обирають те, що їм найбільше подобається. Замовлення передається на кухню і відразу ж починається приготування і сервіровка замовлених страв і напоїв. При такому обслуговуванні гість має змогу отримати від офіціантів пораду, а офіціант зі свого боку активно приймає участь у виборі страв і напоїв.

В даному випадку необхідно сказати про сугестивний сервіс (сугестія – переконування). Вміння переконати гостя замовити ту чи іншу страву а бо напій – вдалий засіб збільшити прибуток ресторану. Елементи

сугестивного сервісу ані трохи не ображають споживачів, навпаки, вони задоволені, що офіціант щось їм радить, намагаючись догодити їх смакам і пристрастям. Часто офіціант може порадити спробувати якусь страву, про яку гість просто ніколи не чув і не знає, що це таке. Поради ж про те, які вина поєднуються з стравами, замовленими гостями, завжди приймаються з вдячністю, оскільки про такі речі мало хто знає. Мета сугестивного сервісу – перетворити обслуговуючий персонал у вмілих продавців ресторанних послуг, досконало знаючих свій товар.

Не дивлячись на те, що метод "а ля карт" вважається самим трудомістким, в теперішній час він є і самим розповсюдженим методом обслуговування в ресторанах, так як більше всього відповідає бажанням гостей.

"А парт". При даному методі обслуговування гості, попередньо зробивши замовлення, обслуговуються в встановлений проміжок часу. Дуже часто зустрічаються в будинках відпочинку і курортних готелях.

"Табльдот". Відрізняється від "а парт" тим, що всі гості обслуговуються в один і той же час і по одному і тому ж меню. Обслуговування починається тоді, коли всі гості зберуться за столом. Часто використовується в пансіонатах, будинках відпочинку і інших засобах розміщення, де виробничі потужності і можливості кухні достатньо обмежені.

Буфетне обслуговування. Буфети передбачають самообслуговування гостей. Обслуговуючий персонал поповнює асортимент страв і закусок, приносить додаткові порції, дає гостям поради при виборі їжі, відкривають бутили з напоями, готує чай або каву, прибирає використаний посуд і прибори. Асортимент буфетної продукції залежить від умов її приготування і відпуску і може бути найрізноманітнішим: прохолодні і гарячі напої, хлібобулочні і кондитерські вироби, молочнокислі продукти, фрукти, різноманітні бутерброди, закуски і т.ін.

Останнім часом даний метод обслуговування став популярним при організації сніданків (так званий сніданок-буфет). Також він широко розповсюджений при обслуговування учасників конференцій, симпозіумів, нарад, переговорів.

Питання для самоконтролю:

1. Організація роботи закладів ресторанного господарства при готелях.
2. Організація обслуговування по типу шведського столу
3. Організація прискорених видів харчування, їх характеристика, форма розрахунку.



Табльдот *(фр. table d'hote)*

Обслуговування учасників нарад, спортивних змагань та в місцях масового відпочинку

План

1. Особливості обслуговування в номерах готелю.
2. Організація обслуговування учасників нарад, з'їздів, конференцій.
3. Обслуговування за місцем проведення наради.
4. Організація обслуговування в місцях масового відпочинку.
5. Обслуговування учасників спортивних змагань, харчування глядачів.

Література:

1. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 351-369

1. Обслуговування в готелі

При міських готелях завжди є ресторани і буфети, а у готелях при аеропортах, залізничних, морських, річкових вокзалах - кафе, закусочні чи буфети.

Нормами передбачено, що в міських готелях кількість місць у ресторанах, кафе повинна відповідати місткості готелю, а кількість місць у буфетах становить не менше 10%. Але залежно від місця знаходження готелю й ступеня забезпечення мешканців населеного пункту підприємствами громадського харчування кількість місць у ресторанах, кафе, буфетах при готелі може бути зменшена в разі певного техніко-економічного обґрунтування.

Підприємства харчування при готелях розпочинають свою роботу не пізніше 8 години ранку за місцевим часом. У кожному конкретному випадку вирішується питання про необхідність відкриття в ранкові години ресторану повністю чи частково (однієї зали чи декількох столиків). Якщо у готелі декілька буфетів, то години роботи встановлюються індивідуально, а перерви не повинні співпадати.

У ресторані при готелі у ранкові години пропонується скомплектований сніданок або нешироκий асортимент страв нескладного приготування для вільного вибору. На сніданок пропонуються кисломолочні продукти (кефір, сметана), яйця, масло, ковбаса, сир, буженина, шинка порціями, салати, соки, яєчня, омлет, сосиски, каша, риба смажена, випічка, гарячі напої. Кожного дня пропонується один варіант скомплектованого сніданку; страви, які входять до його складу, протягом тижня не повинно повторюватися.

Порядок обслуговування у ресторанах при готелях такий, як і в інших ресторанах.

Поверхові буфети розпочинають роботу, як правило, з 7 години ранку, а закінчують о 22 - 23 годині з перервою на обід.

Для кожного буфету встановлюється асортимент страв, товарів і напоїв, які підлягають реалізації.

Буфети розміщуються у невеликих приміщеннях, тому можливості для приготування їжі та реалізації продукції в них обмежені. Працюють вони за методом самообслуговування.

До складу приміщень буфету входять зала, підсобна комора і мийна столового посуду. Поверхові буфети обладнуються стійкою з експрес-кавоваркою, охолоджувальною вітриною, пристінною вітриною для викладки товарів. У залі встановлюються столи зі стільцями або високі столи. Підсобні приміщення обладнуються електроплиткою, електрокип'ятильником, холодильною шафою. Штат робітників складається з буфетників, прибиральниць (вони ж миють посуд), а в окремих випадках -і кухарів. Продукція власного виробництва відпускається з кухні у буфети за забірним листом, товари з комори - за накладними.

У великих готелях поверхові буфети (кафетерій) обладнані лініями

самообслуговування, в які входять охолоджувальний прилавок (для холодних страв, кисломолочної продукції, соків) і прилавок для відпуску гарячих других страв. Перед вузлом розрахунку встановлюється самовар, фарфоровий чайник із заваркою і кондитерські вироби.

Обслуговування в номерах ведеться на замовлення мешканців готелю за додаткову плату. Зазвичай вона не перевищує 15% суми рахунка. Конкретний розмір (%) додаткової плати визначається торговельними організаціями.

Приймання замовлень на обслуговування у номерах може проводитися:

• у поверхових буфетах або спеціальних приміщеннях, де встановлюється телефон або обладнується сигналізація для виклику в номер чергового офіціанта;

• безпосередньо в ресторані через чергового адміністратора (по телефону);

• у спеціальних диспетчерських пунктах для обслуговування в номерах.

Вибір форми прийняття замовлень залежить від місцевих умов (кількості місць, розташування номерів, зв'язку з поверхами).

На поверхах готелю виділяються спеціальні приміщення для офіціантів, кожне з яких обладнується шафою чи сервантом для зберігання запасу посуду, столових приборів, серветок, а також виробничим столом, невеликим електрокип'ятильником, настільною електроплиткою (для варіння яєць, приготування яєчні), холодильною шафою для зберігання мінеральної та фруктової води, кисломолочної продукції у дрібній розфасовці, ванною для миття посуду зі скла.

У невеликих готелях замовлення на обслуговування у номерах приймаються безпосередньо у ресторані; у ресторанах великих готелів є спеціальні диспетчерські пункти, де чергують офіціанти. У такому випадку посуд і прибори для сервірування підбираються із сервізної, холодні закуски, гарячі й солодкі страви та гарячі напої подаються з кухні, а мінеральну й фруктову воду, фрукти, кондитерські вироби та інші товари із буфету ресторану.

Перед початком роботи черговий або старший офіціант знайомиться з книгою попередніх замовлень, де вказано, в який номер, до якого часу, на скільки осіб, які страви і написи потрібно принести.

За викликом по телефону або через сигналізацію черговий офіціант приходить у номер, пропонує меню, надає допомогу у виборі страв і напоїв, уточнює час початку обслуговування, приймає замовлення. Потім передає замовлення на кухню або у буфет ресторану, повідомляючи про час готовності. Починаючи обслуговування, офіціант приносить (або

привозить на візку) у номер посуд, прибори, скатертину, серветки, мінеральну і фруктову воду, фрукти. Якщо на поверсі е службове приміщення для офіціантів, то все це комплектується там. У номері офіціант накриває стіл (обідній, письмовий або журнальний) скатертиною і сервірує його. Потім приносить страви у послідовності, яка прийнята при обслуговувані у ресторані. За бажанням замовника офіціант розкладає на тарілки страви, наливає напої чи повертається у встановлений час або за викликом для розрахунку та прибирання посуду.

Гарячі страви і напої номери доставляються в закритому посуді (мисках, чайниках, глечиках), а холодні закуски, хліб, фрукти накривають серветкою.

Велику групу споживачів у номері обслуговують два офіціанти. При цьому один підбирає предмети сервірування, отримує та доставляє замовлення, другий сервірує стіл і обслуговує гостей.

2. Обслуговування учасників нарад, з'їздів, конференцій.

Учасники вказаних заходів обслуговуються харчуванням за місцем роботи і проживання.

За місцем проживання (у готелях) харчування організовується у ресторанах, кафе, буфетах. Воно може бути триразовим або у вигляді сніданку і вечері, а обід - за місцем роботи. Адміністрацію ресторану заздалегідь повідомляють про термін та режим роботи з'їзду (форуму, конференції), кількість учасників. Визначається час відвідування ресторану, вартість денного раціону та порядок розрахунку. Меню для учасників таких заходів складається попередньо й узгоджується із замовниками - представниками організації.

Адміністрація ресторану, враховуючи необхідність одночасного обслуговування великої кількості людей в обмежений час, повинна забезпечити швидку і чітку роботу офіціантів. З цією метою уточнюється графік виходу на роботу обслуговуючого персоналу. Кількість офіціантів визначається з розрахунку обслуговування одним офіціантом одночасно не більше 8 осіб. Для збирання посуду виділяються підсобні робітники, що дає офіціанту можливість займатися тільки подаванням страв та розрахунком з відвідувачами.

Для прискорення обслуговування столи попередньо сервіруються. На сніданок подається борошняний кондитерський або булочний виріб, ставляться на стіл чашка для чаю або кави, підставки для яєць, розетки з джемом, цукор, кисломолочні продукти. Під час обслуговування на стіл можуть подавати чай *у* чайниках, каву в кавниках, хліб нарізається та кладеться на тарілки або у хлібниці, ставиться на підсобний стіл і подається на замовлення.

До обіду на столи ставляться пляшки (охолоджені і протерті) з

мінеральною і фруктовою водою, фрукти, хліб, закуски на тарілках або в салатницях, солодкі страви (компот, кисіль, мус, крем, желе).

Швидкому обслуговуванню сприяють додаткові роздавальні - мармітти для перших страв, охолоджувальні вітрини для напоїв.

Харчування учасників може бути організоване за готівку і за безготівковим розрахунком (талонами).

У перервах між засіданнями може працювати буфет-фуршет, організований за місцем проведення засідання.

Залежно від кількості учасників, площі та форми приміщення встановлюються один або декілька фуршетних столів довжиною 2-6м. Столи накриваються скатертинами, як для бенкет-фуршету. На столи виставляються холодні закуски невеликими порціями (у салатницях), хліб, на великих блюдах - порційні гастрономічні товари, бутерброди, у вазах - фрукти, тістечка, пироги. На торцях столів розміщуються термоси з кавою, бульйоном, чашки для них, глечики із соком. Біля фуршетних стлів на невеликих столиках розміщуються закусочні та пиріжкові тарілки, закусочні виделки та ножі, фужери або чарки, паперові серветки.

Кожен стіл обслуговується трьома офіціантами: перший - стежить за поповненням продукції, другий - прибирає використаний посуд і прибори та поповнює їх запас, третій - веде розрахунок.

Для швидкого обслуговування організовуються окремі столи для відпускання бульйонів та пирогів, продаж гарячих сосисок, гарячих закусок в одно порційних сковородах, у кокотницях. У цих випадках їжу відпускає кухар, а розрахунок веде офіціант. Додатково організовується чайний стіл, продаж морозива.

4. Обслуговування в місцях масового відпочинку

Короткочасний відпочинок у населення великих міст буває кожного дня (протягом тижня), а також у неділю й святкові дід. Місцем щоденного відпочинку можуть бути парки, сади, сквери, загальноміська зони відпочинку. У неділю та святкові дні населення відпочиває на пляжах, виставках, у спортивних комплексах, загальноміських зонах відпочинку.

У місцях масового відпочинку передбачається стаціонарна і сезонна мережа кафе, закусочних, ресторанів. Головна увага приділяється вузькоспеціалізованим підприємствам і швидкого обслуговування (пиріжковим, вареничним, сосисочним, шашличним, котлетним), дрібно-роздрібній мережі (кіоскам, лоткам для продажу пиріжків, булочок, бутербродів, напоїв і кондитерських виробів), які повинні мати місце для приймання їжі; стійкам під парасолькою з місцями для сидіння або без них. У літній сезон уся мережа працює в півтори зміни.

Для задоволення попиту відпочиваючих на продукцію

громадського харчування в зонах масового відпочинку організовується також розносна торгівля й обслуговування через виїзні буфети, де використовується одноразовий посуд. Продукція викладається на столи і накривається прозорою плівкою. Для обслуговування великої кількості людей за короткий час в антрактах у театрах І перед початком сеансів у кінотеатрах застосовується метод комбінованого обслуговування. Організовується декілька буфетів, у тому числі з продажу кави, чаю, випічки, кондитерських виробів, бутербродам, морозива, соків, води. Одночасно у залі буфету на столах ставляться тістечка, бутерброди, випічка, фрукти, мінеральна вода, соки, купи тарілок, фужери чи стакани. Споживачі беруть виставлену продукцію, а офіціанти у цей час відкривають для них пляшки з водою, соком і розраховуються. Під час вистави або сеансу залу готують до наступного потоку споживачів.

5. Харчування спортсменів - учасників змагання організовується, як правило, за місцем проживання за безготівковим розрахунком (талонами) у залах з лініями самообслуговування.

Харчування глядачів спортивних заходів організовується в буфетах і кафетеріях через дрібно роздрібну мережу для продажу бутербродів, булочних і кондитерських виробів, гарячих сосисок і напоїв.

Питання для самоконтролю:

1. Назвіть особливості обслуговування в номерах готелю.
2. Які особливості обслуговування учасників нарад, з'їздів, конференцій.
3. Як правильно організувати обслуговування за місцем проведення наради.
4. Охарактеризуйте обслуговування в місцях масового відпочинку.
5. В чому заключається особливість обслуговування учасників спортивних змагань, харчування глядачів.





Характеристика закладів швидкого обслуговування.

План

1. Діючі заклади швидкого обслуговування.
2. Заклад швидкого обслуговування «Швидко».
3. Заклад швидкого обслуговування «Ростікс».
4. Заклад швидкого обслуговування «Два гуся»
5. Заклад швидкого обслуговування «МакДональдз»
6. Кафе-морозиво «Баскін-Роббінс»

Література:

1. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 406-415

-1-

Характерною рисою закладів швидкого обслуговування (ЗШО) є забезпечення умов для швидкого обслуговування споживачів, ритм життя яких насичений і мобільний. У них, як правило, обмаль часу для організації харчування, тому для задоволення їхніх потреб створена ціла низка як вітчизняних закладів швидкого обслуговування, так і організованих за договором франчайзингу із зарубіжними фірмами. Після успішного дебюту такі заклади швидко набувають популярності. На сьогодні в Україні діють такі заклади швидкого обслуговування: "Швидко", "Два гуся", "Печена картопля", "Мак Смак", "Ростік'с", "МакДональдз", "Оріон-Експрес", "Баскій Робіне" та інші.

У перших трьох підприємствах представлена українська кухня, в четвертому - широкий асортимент піци, в п'ятому - страви із курки, шостому - сандвічі, восьмому - страви східної кухні, останньому - морозиво, виготовлене за власними рецептами фірми.

Вони розміщуються в місцях масових потоків споживачів: біля метро, транспортних розв'язок, в торгових комплексах.

Політика всіх закладів швидкого обслуговування спрямована на задоволення попиту споживачів на найвищому рівні. Основні принципи, якими вони керуються під час роботи зі споживачами, наступні:

- споживач - завжди бажаний гість;
- прихід споживачів - велика честь для закладу;
- працівник закладу має бути уважним та ввічливим до споживачів;
- споживач - невід'ємна частина бізнесу;
- споживач - людина з властивими їй відчуттями та емоціями, а мета закладу - задовольнити його потреби продукцією та послугами найвищої якості;
- споживач не повинен чекати;
- завдання персоналу закладу викликати бажання у споживача завітати ще раз.

Для забезпечення виконання цих принципів персонал закладів

швидкого обслуговування проходить детальну підготовку перед тим як бути допущеним до роботи, періодично здійснюється контроль за роботою та удосконаленням навичок його роботи.

Більшість закладів швидкого обслуговування заявляють про себе як ресторани з самообслуговуванням. Поряд з цим є й кафе, наприклад, кафе-морозиво "Баскій Робіне". Нижче дається більш детальна характеристика окремих закладів швидкого обслуговування.

-2-

Заклад швидкого обслуговування "Швидко" - це український народний ресторан. Кольорами торгової марки "Швидко" є червоний, жовтий та темно-синій. У цьому закладі реалізують два найменування салатів, бульйон, чотири найменування вареників, котлети "Швидко" та по-київськи, дев'ять найменувань напоїв тощо.

За повнотою виробничого циклу підприємство належить до доготівельних закладів ресторанного господарства: воно працює на напівфабрикатах. Відповідно до заявки, що надходить від закладів швидкого обслуговування, заготівельний цех формує замовлення (напівфабрикати, напої, штучні товари, пакувальні матеріали і т. ін.) та централізовано здійснює кінцеву доставку товарів. Доставка здійснюється тричі на день, що зумовлено особливостями зберігання напівфабрикатів. Наприклад, термін зберігання напівфабрикатів салатів - 6 годин (при температурі 1-4°С).



Рис. **Роздавальна лінія українського народного ресторану "Швидко"**

Оскільки заклад "Швидко" є доготівельним, його виробниче приміщення поділено на три зони: роздавальню, що має назву "сервіс", мийну кухонного посуду та власне кухню. Сервіс відокремлений від кухні виробничими столами, на яких встановлено торговельне обладнання. Мийна кухонного посуду відділена від кухні стаціонарною перегородкою.

Кухня - це приміщення, в якому виділено виробничі ділянки для приготування вареників, салатів, котлет, картоплі-фрі, кожна з яких оснащена необхідним обладнанням та інвентарем.

На ділянці приготування вареників встановлено макароноварку, поруч з якою розміщений візок з листом для змащування та фасування

вареників, виробничий стіл та настільні ваги. Напівфабрикати зберігаються в морозильній шафі. Для зручності вареники розфасовані за видами по п'ять порцій у поліетиленові пакети певного кольору. Тривалість теплової обробки - 7 хв. Заправляють вареники пасерованою ріпчастою цибулею, фасують на порції вагою 100 та 200 г без урахування тари. Для контролю виходу кожну порцію зважують. Для підрахунку кількість порцій записують до денного листа обліку кухні. Готові вареники ставлять у вітрину, що підігрівається, при цьому обов'язково дотримуються принципу ротації продуктів - спочатку мають бути реалізовані продукти, термін зберігання яких закінчиться першим. Цей принцип застосовується й в інших випадках: товар, що надійшов першим, має першим і реалізуватись.

Для приготування салатів передбачений виробничий стіл, на якому змішують уже подрібнені компоненти, та настільні електронні ваги для фасування в спеціальні одноразові лотки. Фасують салати великими (140 г) та малими (70 г) порціями. Готові салати, як і вареники та інші страви, рахують і записують до денного листа обліку кухні, а потім поміщають в охолоджувальну вітрину. Термін зберігання готових салатів - до двох годин (температура 1-4°С). Оскільки салати не проходять теплової обробки, при їх приготуванні висуваються особливі вимоги щодо дотримання правил санітарії. Так, їх роблять і фасують в одноразових поліетиленових рукавичках.

На ділянці приготування фірмових котлет "Швидко" встановлена двосекційна електрична фритюрниця, першу ванну якої використовують для первинного обсмаження, та конвекційну шафу для доведення котлет до кулінарної готовності. Заклад отримує їх в замороженому вигляді. Готові котлети поміщають у вітрину з підігрівом, де вони зберігаються не більше години при температурі 64-66°С.

Для приготування картоплі-фрі використовують напівфабрикат очищеної, нарізаної, і розфасованої в поліетиленові пакети картоплі вагою 2,5 кг. Термін зберігання напівфабрикату в морозильній шафі - 8 місяців. Для смаження використовують другу ванну фритюрниці. Готову картоплю фасують на порції 110 та 70 г і зберігають у вітрині з підігрівом не більше 7 хв. при температурі 60°С.

На всіх виробничих ділянках постійно дотримуються санітарних та гігієнічних вимог, що забезпечує відповідний рівень якості страв. Для цього кожна станція (робоче місце) забезпечена чистими продезінфікованими ганчірками, розчинами для дезінфекції виробничих ділянок, рукавичками та фартухами.

Безпосередній контакт працівників з відвідувачами відбувається на роздавальні, тому важливо чітко організувати роботу торговельного персоналу.

Роздавальня забезпечує реалізацію продукції при очікуванні замовлення не більш як півтори хвилини. На ній організовано три робочих місця працівників, які відпускають готову продукцію та розраховуються зі споживачем. На кожному робочому місці встановлено касовий апарат, тумбочку з виделками, ножами, трубочками тощо, пакувальні матеріали - стакани, пакети, тарілки, кришки.

Зберігання продукції між виробництвом та реалізацією забезпечується завдяки торговельним вітринам (з підігрівом та охолодженням), фризеру для м'якого морозива, сокоохолоджувальній машині, преміксам для розливу пива та газованих безалкогольних напоїв тощо.

У закладах "Швидко" обслуговування здійснюється за методом самообслуговування. Щоб отримати страву, споживач має самостійно підійти до роздавальні, де роздавальник-касир прийме у нього замовлення, одразу збере його та розрахується. Замовлення збирається на тацю, застелену трилайнером (рекламною серветкою), або в поліетиленовий пакет, якщо споживач забирає його з собою. Комплектування страв здійснюється у затвердженому порядку: холодні напої, гарячі напої, салати, булочки, вареники, котлети, картопля-фрі, желе, морозиво. Після розрахунку споживач забирає тацю і проходить до залу. Кількість активно діючих робочих місць на роздавальні залежить від інтенсивності потоку споживачів.

Каси працюють за системою, при якій кожна страва представлена у вигляді малюнка - слід тільки доторкнутися до нього і страва автоматично додається до замовлення, що значно спрощує процес реалізації продукції, оскільки немає необхідності запам'ятовувати код кожної страви.

Зал оснащений столами, кришка яких виконана з пластику, стільцями з металевими спинками і пластиковими сидіннями та сміттєзбірниками. Після споживання страв споживач відносить одноразовий посуд до сміттєзбірника, тацю кладе на стіл, розміщений неподалік. Залишений посуд збирають працівники залу, які здійснюють також санітарну обробку столів, стільців, сміттєзбірників та підлоги.

Оскільки ресторан працює на посуді одноразового використання, санітарної обробки вимагають лише таці. їх миють мінімум чотири рази на день розчином рідкого мила та споліскують дезінфікуючим розчином. У проміжках між миттям таці протирають продезінфікованими ганчірками. Метою цієї підсистеми є забезпечення своєчасного надходження таць на роздавальню, щоб виключити випадки затримки обслуговування.

Для зручності споживачів більшість страв з асортименту ресторану "Швидко" пропонуються у двох варіантах - великими та малими порціями.

Вся продукція харчування упаковується в посуд одноразового

використання. Салати та вареники фасуються в прозорі пластикові контейнери за розміром, що відповідає розміру порції, і обов'язково накриваються кришками. Котлети, картопля-фрі та пончики кладуться на паперову тарілку або в паперовий пакет у разі замовлення на винос. Усі напої, окрім пива, супи, желе, морозиво відпускаються в термостійких стаканах, що накриваються кришками. Пиво наливається у фірмові стакани марки "Оболонь" і не накривається. Стакани, паперові та поліетиленові пакети, серветки мають фірмове маркірування.

Заклади "Швидко" гарантують якість продукції. Для цього запроваджені різні види контролю на всіх стадіях виробничого процесу. У разі невиконання гарантій споживач має право звернутися до адміністрації ресторану в усній чи письмовій формі для задоволення своєї претензії. В свою чергу, адміністрація зобов'язана розібратися і у разі вини замінити продукт або відшкодувати завдані збитки у розмірі затрат на придбання даного товару за рахунок закладу або, за наявності доказів провини робітника, - за рахунок робітника та вибачитися перед споживачем.

Популярність продукції закладу на ринку, обсяги продажів, його імідж багато в чому залежать від ефективності просування товарів. До конкретних форм просування, які застосовується в закладі "Швидко", можна віднести: створення позитивного іміджу компанії та її продукції, використання різних видів реклами - на радіо, у метрополітені, друковану рекламу у вигляді плакатів, листівок, трилайнерів аркушів, що вкладаються на тацю), неонові стрілки з написом "Швидко", рекламні меню. Вся візуальна реклама виконана в жовтому, червоному та темно-синьому кольорах.

Для підвищення рівня продажів періодично проводяться акції зі зниження цін на напої і деякі страви та скомплектовані меню страв. Це дозволяє привернути увагу до продукції закладу більш широкого кола споживачів.

-3-

Заклад швидкого обслуговування "Ростік'с" спеціалізується на приготуванні та реалізації страв з курей. Заклад пропонує споживачам такі страви: "Ростік'с-класік" (шматочки курки), "Гострі курячі крильця", "Курячі ніжки", "Курячі палички", котлету "Київська", "Шашлик курячий", "Пельмені курячі", приготовлені за оригінальною технологією зі спеціальними смаковими домішками.

Крім того, підприємство пропонує сім комплексних обідів, до складу яких входять страви з курей, а також два сандвічі - "Велетень" та "Курячий". Із перших страв на підприємстві готується лише "Грибний суп-пюре з петрушкою". Також даний заклад реалізує хлібобулочні

вироби, чотири види слойки з різними наповнювачами, фризерне морозиво та різні напої.

Заклад "Ростік'с" працює на напівфабрикатах, які завозяться з фабрики-кухні. В окремому холодильнику зберігається пиво.

У виробничій зоні можна виділити три виробничі лінії: лінія з виробництва курей, лінія приготування сандвічів та лінія з виробництва картоплі-фрі й котлети "Київська".

Лінія з виробництва курей складається з мийної раковини, виробничих столів, де відбувається підготовка курки до смаження, жарової шафи та марміту, де зберігається готова продукція протягом 1,5 год. після приготування.

До лінії виробництва сандвічів входять: виробничий стіл, професійний тостер, електричні ваги та станція сандвічів, для якої використовується стіл з охолодженням, в лунках якого зберігаються нарізані салати при температурі від +2 до +4°С.

Лінія з виробництва картоплі-фрі та котлети "Київська" включає: фритюрницю з двома ваннами (в одній смажиться картопля, в другій - котлети) та стіл для фасування картоплі.

Крім того, у виробничій зоні розміщено льодогенератор, електричний котел, в якому готується суп, парова супниця, в якій цей суп зберігається протягом чотирьох годин, пельменеварка, конвектомат та розстійна шафа (для тіста).

У зоні для обслуговування за прилавком розміщені робочі місця, оснащені касовими апаратами, які працюють за системою 02. Персонал підприємства універсальний, тобто кожний працівник може виконувати різну роботу, один день працюючи на касі, другий день - на виробництві. Це досить зручно, оскільки працівники взаємозамінні: якщо хтось захворів, його може замінити будь-який працівник. Персонал одягнений у фірмовий одяг, а саме: білу футболку, чорні штани, жовтий капелюх та фартух з назвою підприємства. Обслуговування споживачів здійснюється таким же чином, як і в закладі "Швидко".

-4-

Заклад швидкого обслуговування "Два гуся" має яскраво виражені українські національні традиції в організації харчування. Це проявляється в оформленні залу: зверху над роздавальним прилавком зображено двох гусей білого та сірого кольору, а також розміщено вивіску з написом назви ресторану.

Асортимент продукції значно ширший, ніж в інших закладах такого типу: "Два гуся" пропонує споживачам в основному широкий асортимент страв української кухні, в тому числі перших (борщ "Український", солянка м'ясна, бульйон), других (биток по-київськи, котлета, судак по-

волинський, свинина з цибулею, м'ясо по-гавайськи, м'ясо по-французьки, м'ясо по-домашньому, млинці з сиром, риба по-селянськи тощо), п'ять видів гарнірів та сім видів салатів. Для любителів солодощів пропонує: желе "Ніжне", фруктовий салат "Лісова фантазія", желе "Мозаїка", а також чотири види тістечок та різні напої. Комплексних обідів підприємство не реалізує. Заклад працює частково на сировині, частково на напівфабрикатах.



Рис. **Роздавальна лінія закладу швидкого обслуговування "Два гуся"**

У виробничому приміщенні можна виділити дві лінії: лінія для приготування гарячих страв та лінія для виробництва салатів. Лінія для приготування гарячих страв складається з виробничих столів, мийної раковини, електричної плити та пароконвектомату, лінія для виробництва салатів - з мийних раковин, столу з охолодженням та кухонного комбайна. Крім того, у виробничому приміщенні розміщена фритюрниця та холодильна шафа.

На роздавальні за прилавком розміщена лінія обслуговування, до якої входять розрахунковий вузол та чотири вітрини з продукцією: холодильна вітрина, в якій зберігаються салати, теплова вітрина з першими стравами та гарнірами, теплова вітрина з другими стравами. Біля кожної вітрини стоїть працівник, який обслуговує споживачів. Далі розміщена каса та кондитерська вітрина. Уздовж прилавка вмонтований металевий поручень. Підходячи до роздавальні, відвідувач бере тацю і, рухаючись уздовж вітрин, замовляє страви. Підійшовши до касира, за бажанням замовляє десерт та напій, після чого здійснює розрахунок. Каса також працює за системою D2.

Обслуговування споживачів здійснюється таким же чином, як і в закладі "Швидко".

-5-

Заклад швидкого обслуговування "МакДональдз", який з'явився на українському ринку в середині 90-х років, серед усіх інших утримує передові позиції завдяки безумовному стабільному виконанню головних заповідей: якість, чистота, сервіс, доступна цінова політика.

В асортименті підприємства є сандвічі, салати, десерти, молочні коктейлі, гарячі та холодні напої, комплексні обіди, до складу яких

входить сандвіч з м'ясними або рибними продуктами та картопля-фрі. Підприємство знаходиться у постійному пошуку нових продуктів і страв. Ураховуючи традиції, "МакДональдз" включає продукти, яким віддають перевагу жителі певної країни: яловичину, свинину, рибу, курей, овочі, молочні та хлібобулочні вироби. Крім того, в закладі приділяється увага розвитку місцевого виробництва. В Україні серед місцевих постачальників компанії можна назвати Київський завод "Галактон", який повністю забезпечує молочними сумішами, "Чумак", хлібопекарню у Дніпропетровську.

"МакДональдз" реалізує продукцію в залі для споживання на місці, на винос і для автомобілістів, які можуть, не виходячи з машини, здійснити покупку (рис. 3.76).



Рис. **Роздавальна лінія закладу швидкого обслуговування "МакДональдз"**

Значного успіху підприємство досягло в організації дитячих свят - днів народження. Для дітей передбачені дитячі кімнати та майданчики поряд із закладом. Програма Happy Meal, що включає іграшку, є тільки в цьому закладі.

"МакДональдз" вважається закладом сімейного типу, тому тут не реалізується алкоголь та забороняється палити. Залучення нових споживачів здійснюється за рахунок організації конкурсів, лотерей, акцій, під час яких споживачі можуть одержати подарунки або знижки.

Місткість закладу визначається кількістю місць у залі та на терасі. Середній ресторан має 80 місць у залі та 30-40 - на терасі. Проте місткість закладу може коливатися залежно від інтенсивності потоків споживачів.

Внутрішній дизайн у ресторані "МакДональдз" виконується з використанням сучасних матеріалів і ніколи не повторюється.

При виборі місця для ресторану враховуються пішохідні та транспортні потоки. Ресторан не може бути сезонним або заповнюватися тільки в обідню перерву. Як правило, він працює з 7-8-ї години ранку до 22-23-ї години вечора. Деякі заклади відпускають продукцію для автомобілістів цілодобово.

-6-

Кафе-морозиво "Баскін-Роббінс" реалізує морозиво, виготовлене за власними рецептами. Воно входить до складу мережі закладів з однойменною назвою. В Україні працює за договором франчайзингу.

Зал кафе традиційно оформляється в рожево-білих кольорах. Обслуговування споживачів може бути організоване як за методом самообслуговування, так і обслуговування офіціантами.

В кафе "Баскін-Роббінс" є можливість скуштувати морозиво перед тим, як його купити. Для цього існують пробні ложечки ("пінки"). Споживачеві пропонують три різних сорти морозива, в окремих випадках ще один вид, навіть якщо споживач уже зробив покупку, тим самим заохочуючи його прийти ще раз.

Робоча площа кафе поділена на кілька дільниць: адміністративно-складську, виробничу, роздавальну.

На роздавальні розміщений довгий прилавок, на якому знаходяться міксер для приготування напоїв із морозива, холодильник для топінгів та сиропів, кавоварка, пост-мікс "Coca-Cola", підігрівач для шоколаду, електричні ваги та мийна раковина. На прилавку встановлені також дві холодильні вітрини-прилавки, в яких знаходиться морозиво в тубах. Посередині прилавка розміщені робочі місця касирів.

У приміщенні роздавальні є холодильники: в одному зберігається морозиво, в другому охолоджуються соки "Jaffa", в третьому - напої "Coca-Cola".

У морозильній камері адміністративно-складського приміщення зберігається морозиво на стелажі розміщені пластикові стаканчики, пінти та кварти. Шафа для одягу відділяє адміністративно-складське приміщення, утворюючи прохід до дільниці, де здійснюється обслуговування споживачів.

У виробничому приміщенні кондитера-декоратора, крім його робочого місця, є мийна ванна, морозильна камера, де зберігаються заморожені фрукти в сиропі, сиропи, шоколад, а також вироби із морозива. На стелажах у ящиках зберігаються вафельні стаканчики, корзинки тощо.

ЕКСПРЕС-ОПИТУВАННЯ

по темі «Характеристика закладів швидкого обслуговування»

1. Характерною рисою закладів швидкого обслуговування є:

забезпечення умов для швидкого обслуговування споживачів, ритм життя яких насичений і мобільний

2. Вони розміщуються в місцях масових потоків споживачів:

біля метро, транспортних розв'язок, в торгових комплексах.

3. Заклад швидкого обслуговування "Швидко" – це …

український народний ресторан.

4. У закладах "Швидко" обслуговування здійснюється за методом Самообслуговування

5. Для зручності споживачів більшість страв з асортименту ресторану "Швидко" пропонуються у двох варіантах -

великими та малими порціями

6. Заклад швидкого обслуговування "Ростік'с" спеціалізується на приготуванні та реалізації страв з …

Курей

7. Заклад швидкого обслуговування "МакДональдз", серед усіх інших утримує передові позиції завдяки безумовному стабільному виконанню головних заповідей:

якість, чистота, сервіс, доступна цінова політика.

8. "МакДональдз" вважається закладом сімейного типу, тому тут не реалізується алкоголь та забороняється палити

9. Кафе "Баскін-Роббінс" реалізує …

морозиво, виготовлене за власними рецептами

10. Обслуговування споживачів може бути організоване …

як за методом самообслуговування, так і обслуговування офіціантами.

Призначення і види бенкетів і прийомів. Бенкет з повним обслуговуванням офіціантами.

План

1. Призначення і види бенкетів, прийомів. Порядок приймання, оформлення і виконання замовлень на обслуговування свят в закладах ресторанного господарства.

2. Підготовка до проведення бенкету. Роль метрдотеля в організації і обслуговуванні бенкетів.

3. Бенкети за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Особливості організації і проведення бенкету.

Література:

1. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 161-189

2. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Ресторанна справа, с. 151-162

-1-

Банкет – це святковий званий сніданок, обід або вечеря, який влаштовується на честь особи або подій. Банкети можуть бути офіційні (прийоми) і неофіційні (товариські зустрічі, сімейні свята, тощо).

В залежності від форми обслуговування банкети бувають з повним або частковим обслуговування офіціантами, банкет – фуршет, банкет – коктейль, банкет чай, банкет фуршет – коктейль, банкет бокал вина, бокал шампанського.

Організація кожного банкету включає прийом і оформлення замовлення, підготовку до обслуговування і обслуговування.

При прийомі замовлення споживачам пропонують ознайомитись з приміщенням для банкету, уточнюють дату проведення банкету, початок і кінець банкету, кількість учасників, меню, план розташування столів, розміщення гостей, оформлення залу, визначається вартість замовлення. Уточнюється необхідність подачі аперитиву, місце для танців і музичного супроводження.

Після попереднього погодження меню замовник вносить в касу аванс в розмірі 50% вартості замовлення; на прийняті гроші касир виписує прибутковий касовий ордер та квитанцію до нього, яка вручається замовнику. Замовлення реєструється в спеціальній книзі обліку замовлень на обслуговування. Книга повинна бути прошнурована, пронумеровані аркуші, їх кількість скріплена підписами директора і головного бухгалтера та печаткою, видається книга під розписку.

Остаточне погодження меню проводиться за 2-3 дні до обслуговування. Складається рахунок-замовлення, який підписується в п'яти примірниках і затверджується керівником даного закладу. Номер замовлення рахунка повинен відповідати номеру даного замовлення в книзі обліку замовлень. Бланки замовлень зберігають і враховують як бланки суворої звітності.

Касир, прийнявши доплату за замовлення, проставляє в замовленні – рахунку штамп "Оплачено", завіряє кожний примірник підписом і передає чотири примірники працівнику, що прийняв замовлення. Один примірник віддається замовнику, один залишається у касира, один у

метрдотеля, два на виробництво (останні два примірника після виконання замовлення здаються в бухгалтерію).

Продукція з кухні відпускається по чекам згідно замовлення – рахунка. Виправлення в даному документі не допускаються. Якщо відсутні деякі продукти і необхідно зробити зміни в асортименті страв або в їх кількості, то це робиться в спеціальній графі.

Якщо в процесі обслуговування виникає потреба доповнити замовлення, то оформлення проводиться шляхом виписки рахунка. В окремих випадках, коли деякі із запрошених учасників банкету відсутні, замовнику можуть бути повернені гроші за частину других і солодких страв, гарячих напоїв і кондитерських виробів. Повернення грошей проводиться по письмовій заяві замовника до початку обслуговування і з дозволу директора закладу ресторанного господарства, але не пізніше, ніж за 4 години до проведення банкету.

Якщо замовник повністю хоче відмовитись від банкету, то по письмовій заяві, яка надходить не пізніше ніж за добу, замовлення анулюється, а аванс або повна вартість банкету повертається замовнику. Але, якщо відмова поступає в день проведення свята, замовник повинен повернути закладу вартість страв по продажним цінам, які не можуть бути реалізовані (пройшов строк реалізації, відсутня можливість для їх реалізації і ін.). На продукцію, яка не підлягає реалізації, складається акт. Актуванню не підлягають напої, страви і вироби, не подані на стіл.

На банкетах можливі бій посуду, псування серветок, та інші збитки по вині гостей. В цьому випадку замовник повертає збитки по діючим цінам закладу. Йому виписують рахунок, а гроші оприбутковуються касою в встановленому порядку.

-2-

Метрдотель вивчає меню, розраховує загальну довжину столів, їх кількість, кількість столової білизни, посуду, приборів, скла, кількість офіціантів. Він складає замовлення в сервізну, буфет, на виробництво і передає їх на виконання за 2 дні до банкету. Метрдотель складає план розміщення гостей. Детальна підготовка до банкету дозволяє максимально скоротити або зовсім виключити непродуктивні затрати праці і часу в процесі обслуговування.

Столи ставлять в одну лінію, або декілька ліній, а також у вигляді літер П, Т, Ш. Стіл для почесних гостей розміщають перпендикулярно іншим, на відстані 1-2 м від них. Довжину столів розраховують 0,6-0,8 м на одного гостя, 1 м на почесного гостя. Столи накривають скатерками так, щоб з торців вони звисали на 30-40 см, з боків 25-30 см. В залі розміщують підсобні столи – 1 на 15 гостей. Кількість посуду для сервіровки столів розраховують по кількості гостей, з врахуванням страв і

напоїв, які включені в меню. Додатково береться 10% запас посуду, приборів, скла, серветок, які зберігаються на підсобних столиках, в сервантах в залах.

Кількість посуду для подачі страв розраховують в залежності від місткості посуду, в якому будуть подаватися страви. Весь посуд, скло, столові прибори перед сервіровкою полірується. Заздалегідь готують прибори для спецій, вази для квітів.

Перед початком обслуговуванням бенкету метрдотель збирає офіціантів. Він доводить їм про особливості бенкету, порядок подавання закусок, страв, напоїв, послідовність обслуговування, розподіляє обов'язки між офіціантами, доручає одним подавання страв, іншим - подавання напоїв, призначає офіціантів для подавання аперитиву, обслуговування в чайній, кавовій залі, прибирання бенкетного столу, розподіляє офіціантів по секторах й детально пояснює схему обслуговування. Офіціантам, що подають страви, метрдотель нагадує про правила подавання страв, соусів, гарнірів, а офіціантам, які подаватимуть напої про особливості їх подавання.

У процесі підготування до бенкету і обслуговування метрдотель керує роботою офіціантів, контролює виконання ними схеми обслуговування. Він слідкує за своєчасним підготуванням страв до подавання в залу, дає дозвіл на вхід офіціантів до зали з черговими стравами або чайним посудом, а також для виходу з зали. В разі якої-небудь затримки або неточності метрдотель безпосередньо приймає участь в установленні необхідного ритму в роботі.

При проведенні бенкету з великою кількістю учасників або при розташуванні кухні, буфету, сервізної далеко від бенкетної зали метрдотель може призначати в керівництві роботою на окремих дільницях обслуговування й для зв’язку з виробництвом більш кваліфікаційного офіціанта.

-3-

Класично цей бенкет застосовується на дипломатичних прийомах, при презентаціях тощо, носить офіціальний характер. Тривалість цього виду бенкету - 50-60хв.

Види:

бенкет - сніданок

бенкет - обід

бенкет - вечеря

Асортимент страв, що подаються — нешироки:

- холодні закуски - 1-3;
- гарячі закуски - 1;
- перші страви - 1;

- другі страви - 1-2;
- десерт.

Банкети за столом з повним обслуговуванням офіціантами є офіційними і називаються прийомами. Якщо прийом дипломатичний, то розміщення гостей за столом, черговість обслуговування учасників визначається протоколом і повідомляється замовником. Частіше всього запрошуються від 10 до 50 гостей, і дуже рідко 100.

Особливістю організації обслуговування є подача всіх страв, напоїв офіціантами шляхом обнесення(допускається подавати окремі страви за допомогою приставного столу), а також швидкість обслуговування, так як банкет триває 50-6- хв.. При організації таких банкетів рекомендується обслуговування трьома офіціантами 12-16 гостей. При цьому два офіціанта подають страви, а один – напої.

В меню банкета включають три – чотири найменування холодних страв, гарячу закуску, суп (обов'язковий для обіду) одного або двох найменувань (на вибір), одне – два найменування других страв, десерт, кава, фрукти, напої.

Банкет може проводитись як сніданок, обід або вечеря з відповідними змінами в меню.

Для банкету підбирають спеціальні столи шириною 1,2 –1,5 м. Загальна довжина їх визначається із розрахунку 0,6 – 0,8 м на гостя. Загальна довжина столу не повинна перевищувати 10 м.

Довжину столу для почесних гостей беруть із розрахунку 1 м, стіл розміщають перпендикулярно іншим, на відстані 1 –2 м від них. Його сервірують з одної сторони. На цьому столі скатерка повинна бути зі сторони залу на відстані 10 см від підлоги.

Столи сервірують мілкими столовими тарілками, на них закусочні, зліва пиріжкову тарілку. Прибори: закусочний, рибний, столовий. Якщо суп подають в бульйонних чашках, десертну ложку подають з супом, тоді столову ложку при сервіровці не кладуть. За підставною тарілкою кладуть десертні прибори , потім виставляють скло, серветки, прибори для спецій.

Попільнички ставлять після десерту, або по проханню замовника при сервіровці через прибор або кожному гостю. Стіл прикрашають комбінаціями із живих квітів.

Для кожного учасника банкета може бути передбачена карточка - меню, віддрукована в типографії. Для дипломатичних прийомів вона друкується на двох мовах. При сервіровці вона кладеться до кожного прибору зліва за пиріжковою тарілкою.

Невелика картка (кувертна – так вона називається у деяких країнах) з прізвищем, ініціалами (можна вказати звання, посаду тощо) кожного учасника банкету кладеться за мілкою столовою тарілкою. Це допомагає

розміщати гостей за банкетним столом згідно з планом розміщення.

Завершають підготовку стола розкладанням хліба. Це робиться за декілька хвилин до запрошення гостей до столу.

Перед приходом гостей офіціанти роблять запас посуду, приборів, білизни, скла. Заздалегідь заносять в зал і розставляють на підсобних столиках пляшки з напоями (крім шампанського, лікерів, коньяку) етикетками повернені в зал, пляшки чисті, без пробок; їх накривають серветками. Перед початком обслуговування метрдотель збирає і проводе інструктаж. Він керує роботою офіціантів, контролює виконання ними схем обслуговування.

До початку банкета подають аперитив в аванзал. Асортимент: міцні, напівсолодкі і сухі вина, соки, коктейлі, влітку – вода, пиво. Можуть запропонувати легкі закуски: канапе, сандвічі. На столиках ставлять вазочки з солеными горішками, кладуть сигарети, попільнички, запальнички. Використаний посуд збирають офіціанти, які подавали аперитив.

По закінченню аперитиву гості переходять в зал, де починається банкет.

При обслуговуванні офіціант повинен працювати швидко, чітко, без зайвих рухів, виходити в зал почергово, за номерами обслуговуємих секторів, тримати предмети, які переносять на долоні лівої руки на рівні ліктя, пересуватися по залу синхронно по прямій лінії в направленні сектора обслуговування, одночасно всі зупиняються позаду обличчям до столу. І по умовному знаку метрдотеля одночасно приступають до обслуговування.

Страви в багато порційному посуді пропонують зліва, страви в посуді індивідуального використання подають правою рукою з правої сторони. Напої наливають правою рукою з правої сторони. Коли всі учасники банкету закінчать їсти страву, всі офіціанти одночасно прибирають використаний посуд і прибори, і починають подачу слідуючої страви.

Перед подачею десерту ретельно прибирають стіл. Каву подають в окремому приміщенні, розташованому поряд з банкетним залом. Для жінок, учасниць банкету, можна поставити декілька столиків в загальному залі. На столі ставлять: вазу з фруктами, стопки десертних тарілок по 5-6 штук, фруктові прибори, цукерки, печиво, тістечка, цукор, горішки, коньяк, кавові чашки, коньячні рюмки. Якщо гість хоче випити чай, то кавову чашку прибирають. Іноді гостям пропонують до чаю лікер. З дозволу гостя каву можна долити в звільнену чашку, чай можна долити, якщо в чашці немає лимону. Вкінці в кавовому залі гостям пропонують воду, соки.

Прийоми по типу «фуршет», «коктейль».

План

1. Прийом по типу «фуршет», особливості його проведення:
   - складання меню,
   - розташування столів,
   - сервіровка,
   - порядок подачі гарячих закусок, десерту, вин.
2. Бенкет-коктейль, особливості його проведення:
   - правила подачі закусок;
   - особливості подачі коктейлів і напоїв.

Література:

1. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 166-177
2. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Ресторанна справа, с. 151-162

-1-

Бенкет-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 ресторанні 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; - змійкою.

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. Закуски 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 бенкет-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 бенкет-фуршету є порціювання 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.

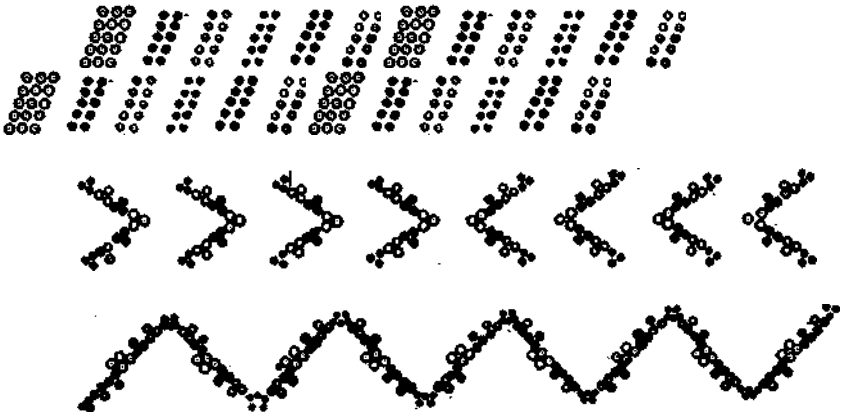


Рис. 33. Схема сервірування фуршетного столу скляним посудом:
ооо - фужери; ооо - чарки для вина (рейнвейні);
• •• - чарки для вина (лафітні); • •• - чарки горілчані

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.

Бенкет-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 фуршетах у залі організовують бар, гостей обслуговує біля барної стійки бармен.

Для організації бара використовують спеціальні барні стійки або звичайні столи, покриті товстою тканиною і скатертинами, 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 розміщають 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, убік 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.







Обслуговування типу «Шведський стіл»

План

1. Обслуговування по типу «Шведський стіл»:
- складання меню,
- розташування столів,
- сервіровка,
- порядок подачі гарячих закусок, десерту, вин.

Література:

1. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 166-177
2. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Ресторанна справа, с. 151-162

Склад меню «шведського столу» зв'язаний з культурними, релігійними і національними особливостями - базове меню завжди буде місцеве. Але в більшості готелів навіть спеціально підкреслюють, що в «шведський стіл» входять європейські страви.

Нерідко шеф-повар балує постійних клієнтів так званими «вечорами

національної кухні», коли вся вечеря складається виключно з страв якоїсь національної кухні - французької, мексиканської і т.д.

Якщо зі Сходом ви знайомі тільки по Туреччині, то інші країни можуть вас розчарувати в плані «шведського столу». По-перше, в мусульманських країнах, до яких відносяться також Єгипет, ОАЕ і Туніс, категорично не їдять свинину. У Туреччині, в принципі та ж картина, але там недолік м'яса прагнуть компенсувати рибою, птахом, салатами і фруктами в безмежних кількостях. У Єгипті ж, навпаки, «шведський стіл» зазвичай небагатий, вибір страв менший - курка, баранина, салати під майонезом, а фрукти поступають в основному літом. Зате у всіх країнах Сходу столи ломляться від солодощів: і пахлава, і щербет, і рахат-лукум, і всякі тістечка, і якісь печені кошики з наповнювачем, назву яким складно підібрати.

Треба відмітити також ,що особливості «шведського столу» залежать від його виду:

1.Бранч.

Це спеціальна пропозиція «шведського столу», що влаштовується в ресторанах всіх великих готелів по неділях, так званий «сімейний обід». В асортимент включені напої, у тому числі й алкогольні. Коштує не занадто дешево, але дешевше вечірнього походу в ресторан. Проходить звичайно з 12 до 16 - 17 годин. Введення такої спеціальної пропозиції пов'язане з тим, що готельні ресторани ефективно працюють тільки під час сніданку й вечері, і те лише в будні. У суботу гостей звичайно нема, і в неділю, щоб заповнити ресторан, улаштовують бранч для всіх бажаючих. При цьому як бонус дітей до певного віку часто пропонують нагодувати безкоштовно або за половину фіксованої ціни. Буває, люди приходять на бранч відзначати дні народження й інші свята. Витрати на бранч нерідко перевищують доходи від нього, але ресторан все-таки одержує «живі» гроші й має можливість забезпечити співробітників роботою (під час бранчу, як правило, працює весь персонал). Крім того, бранч - непоганий маркетинговий хід для залучення нових гостей

2.Кейтерінгові заходи.

У цьому випадку «шведський стіл» можна порівняти з банкетом. Відмінність полягає в тому, що все влаштовується не на території готелю або ресторану, а в іншому, спеціально не призначеному для цього приміщенні або на природі. Для цього запрошується кейтерінгова компанія. За день до банкету на місце привозяться й установлюються столи й стільці, а наступного дня з ранку починають завозити ресторанну білизну (скатертини, серветки й т.п.).

Побудова виїзного «шведського столу» схожа зі звичайним, але нюанси все-таки є. Сніг і лід для ванн під гастроємності заготовлюються

заздалегідь. Для гарячих страв везуться марміти - або електричні, або на гелевому паливі. Самі гарячі страви везуть у спеціальних термошкафах. Однак перед транспортуванням вони не доводять до повної готовності, а доходять уже в мармітах ближче до моменту подачі.

Вартість заходу позначається на меню й ціні напоїв і продуктів, але не на зовнішньому оформленні. Одноразовий посуд у подібних випадках не використовується. Виключення стосується звичайно тільки пивних склянок.

3.Тематичні заходи.

Організація тематичних «шведських столів» відрізняється спеціальними елементами меню й деталями сервіровки. Наприклад, якщо це день італійської кухні, на столі неодмінно повинні бути пармська шинка, помідори з «Моццареллою», смажений солодкий перець, різотто. Обов'язково макарони кухар готовить для гостей окремо, невеликими порціями. Страви, що не мають відношення до італійської кухні (скажемо, оселедець під шубою), на подібному заході неприпустимі. Оформлення столу повинно містити в собі деталі, типові для Італії: це може бути скатертина у вигляді італійського прапора, пляшка зі свічею, спеціальний затиск для пармської шинки й т.д. Для офіціантів використовується уніформа, яка відповідає тематиці. Якщо в центрі уваги якесь свято, наприклад, Новий рік або день Святого Валентина, необхідно підібрати відповідне декоративне оформлення стола. Взагалі в сервіровці можна обіграти будь-яку тематику, але бажано так, щоб прикраси не заслоняли страви. Адже головне у «шведському столі» все-таки не форма, а зміст.

Для організації шведського столу використовується спеціальне торгово-технологічне устаткування різних закордонних та вітчизняних фірм, до складу якого входять:

· прилавок для підносів;

· охолоджуваний прилавок для холодних та солодких страв;

· прилавки-марміти для супів та основних гарячих страв;

· прилавок для гарячих напоїв;

· візки з вичавними пристроями;

· прилавок для столових приладів та ін.

Всім працівникам на шведському столі необхідно взаємодіяти з гостями в позитивній, доброзичливій манері. Позитивне спілкування важливе, оскільки воно створює враження про весь колектив. Висновок напрошується сам собою: обслуговуючий персонал повинен максимально підстроюватися під гостей. Офіціант протягом всього банкету зайнятий безпосередньо обслуговуванням його учасників. Кваліфікована робота, елегантний зовнішній вигляд, доброзичливе, тактовне та уважне відношення до гостей є обов'язковими умовами культури обслуговування та сприяють створенню гарного настрою учасників банкету.

Від офіціантів вимагається дисципліна, організованість, безумовне виконання всіх розпоряджень та вказівок метрдотеля. Робота офіціантів має бути швидкою, але спокійною та упевненою без метушні та поспіху. Слід пам'ятати, що жодне прохання гостя не повинне залишитися без уваги.





Порядок обслуговування урочистих заходів.

План

1. Обслуговування тематичних банкетів і традиційних свят.
2. Складання меню для тематичних банкетів (День матері, 8 Березня, 9 Травня, Великдень, Різдво, день рибалки, день мисливця).

Література:

1. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 189-194

-1-

У закладах ресторанного господарства урочисто відзначають знаменні події в житті країни: День Перемоги, міжнародні свята – 8 Березня і 1 Травня, Новий рік, організують весільні вечори, сімейні свята.

Кожний з цих заходів має свої відмінності щодо оформлення зали, сервірування столів, добору страв та напоїв, упорядкування музичної програми тощо.

Особливості свята підкреслюються різними виразними засобами: добором столової білизни такої колірної гами, яка найкраще розкриває його тему, оформленням святкового хліба або торта, вазами для квітів, оригінальними декоративними предметами, що відповідають даному святу. Особливості бенкету виявляють також у доборі страв та напоїв.

Банкет «Весілля». Протягом століть у кожного народу склалися визначені весільні обряди, свої традиції святкування весіль. На Русі говорили «зіграти весілля», тобто відсвяткувати по освяченому часом ритуалові.

Запрошення на весілля відправляють родичам і знайомим батьки нареченої і нареченого. Друзів запрошують молоді. У запрошенні повинне бути точно зазначені час і місце торжества.

Весільному торжеству передує церемонія реєстрації шлюбу. Наречений повинний подбати про цьому заздалегідь (оформити документи, замовити автомобіль, купити кільця і т.д.). Наречена повинна бути в білому або світлому платті. Запрошені дівчини і дами в цей день віддають перевагу одягові інших тонів. Наречений і наречена з весільним букетом, подарованим нареченим, можуть приїхати до місця реєстрації з родичами й у супроводі друзів. Після реєстрації шлюбу молоді роблять невеликі прогулянки по місту, відвідуючи пам'ятні місця, покладають квіти воїнам-героям, потім направляються до будинку батьків нареченого або наречені, де них зустрічають хлібом і сіллю.

У ресторані для обслуговування весілля виділяють банкетний зал. Замовлення на банкет приймає метрдотель. Він показує замовникові зали для прийому і збору гостей (аванзал), для весільного банкета і для танців. Метрдотель пропонує різні варіанти розташування весільного столу в

банкетному залі (в одну лінію або у виді букв Т, П, Ш). Загальна довжина банкетних столів визначається з розрахунку 60-80 см на одного гостя і 1 м на кожного з молодих. Ширина банкетного столу 1,2-1,5 м при двостороннім розсадженні гостей і 0,7 м - при однобічній. Розміщення столів залежить також від площі, форми залу, розташування вікон, дверей, колон. При розміщенні меблів передбачають проходи для офіціантів і гостей шириною не менш 1,2—1,5 м, а також проходи між лініями столів при розставлених кріслах (стільцях) не менш 1,2 м; відстань від спинки крісла (стільця) до краю столу повинне бути 0,5-0,6 м.

Порядок оформлення замовлення на весільний банкет такої ж, як і на інші банкети. Додатково в замовника з'ясовують:

- особливості обслуговування з урахуванням національних традицій;
- чи будуть молоді зустрічати гостей або приїдуть вчасно запрошення гостей до столу;
- музичний супровід (запрошення ансамблю, баяніста або скрипаля і піаніста, установку музичного центра або караоке);
- коли треба подавати шампанське, скільки разів і як (в обніс, розлив на столах);
- де виділити місце для подарунків і квітів;
- час подачі гарячих блюд і перерв, у тому числі для танців;
- чи потрібно організовувати чайний стіл.

Підготовка до проведення й обслуговування весільного банкета такі ж, як і на банкеті за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Кількість офіціантів визначається з розрахунку одного офіціанта на 12-15 запрошених.

Відмінною рисою весільного банкета є його тривалість за часом (5-6 ч.). У цьому зв'язку в меню рекомендується включати в різноманітному асортименті холодні закуски з розрахунку 1/2 або 1/4 порції на кожного учасника банкета, одну гарячу закуску і 1—2 гарячих блюд, десертне блюдо, фрукти, гарячі напої (чай, кава), борошняні кондитерські вироби.

Підготовка до банкета. Метрдотель визначає перелік і кількість посуду, приборів, столової білизни, необхідного для сервіровки столу і подачі блюд, складає заявки і передає них на виробництво, у сервіс-бар, сервізну в такому ж порядку, як і при звичайному банкеті. Він проводить тренінг офіціантів, розподіляє між ними обов'язки, визначає сектор роботи кожного, повідомляє про порядок і час подачі шампанського, про послідовності подачі блюд. Потім, одним офіціантам доручається розміщення меблів, підготовка посуду і приладів, сервіровка столів; іншим - підготовка спецій, розміщення на столі ваз із квітами, одержання буфетної продукції із сервіс-бара.

Для нареченого і нареченої відводять почесні місця (у середині столу). З них і починають сервіровку в такій послідовності. Розставляють сервіровочні тарілки, на які ставлять закусочні, ліворуч - пиріжкові, потім розкладають прибори, ставлять фужери і келихи для шампанського, кладуть полотняні серветки, складені високими способами (нареченому - метрдотель, нареченій - корона, лілія або ін.) в останню чергу на стіл ставлять спеції, квіти. Форми і кольори фужерів, келихів для шампанського і полотняних серветок повинні відрізнятися від предметів сервіровки інших гостей. Для них стіл сервірують закусочними і пиріжковими тарілками, столовими і закусочними приладами, фужерами, чарками для вина і міцних напоїв, полотняними серветками.

Нареченого і наречену в аванзалі зустрічає офіціант із невеликим срібним підносом, на якому знаходиться два високих келихи, свіжа троянда і пропонує шампанське. Два інших офіціанти входять в аванзал із круглими підносами, застеленими полотняними серветками і келихами, заповненими шампанським на 2/3 обсягу, обносять гостей напоями. Молоді з келихами в руках зустрічають гостей, що ввійшли, і приймають від них поздоровлення і подарунки, розташовують них на спеціально відведеному столику. Офіціанти ставлять квіти у вази, віддаючи перевагу низьким формам, і розміщають них на банкетних столах. Квіти на довгих ніжках (гладіолуси, троянди, гвоздики) на банкетні столи не ставлять, а розташовують них на заздалегідь підготовлених журнальних столиках у високих вазах, що додає залові вишуканість в оформленні і дизайні. Офіціанти можуть також створювати композиції з невеликих квітів, зелені аспарагуса і прикрашати ними підсобні столики.

Після цього наречені запрошують гостей в банкетний зал. Першими в зал входять молоді і займають місця в середині столу. Наречена сідає праворуч від нареченого, батьки нареченого — поруч з нареченою, батьки нареченої - поруч з нареченим.

Гості сідають за красиво сервіровані столи, на яких розміщені холодні блюда, приготовлені в цілому виді (риба заливна, фарширована, порося заливний цілком, індичка фарширована, дичина з перепелиними яйцями в кошичках і свіжих фруктах), різні асорті, карбонат, буженина, салати у вазах, овочі натуральні, соління, маринади. Ефектно і красиво оформлені блюда надовго запам'ятаються учасникам торжества.

Блюда з закусками ставлять під кутом до осі столу, паралельно друг до друга в один або два ряди в залежності від ширини столу і кількості закусок. Блюда з однієї і тією же закускою повинні повторюватися через чотири-п'ять місць. По осі столу через рівні інтервали встановлюють і вази з фруктами. Закуски із салатниками розставляють ближче до середини столу; закуски в посуді з низькими бортами і блюдах — ближче

до предметів сервіровки; ікорниці, салатники ставлять на пиріжкові або закусочні тарілки. Для збереження якості і привабливого зовнішнього вигляду холодних закусок їх не рекомендується ставити на стіл раніше, ніж за 30—40 хв до початку банкета. В усі блюда кладуть прибори для розкладки. У процесі обслуговування холодними блюдами офіціанти використовують російський метод. На столі для молодих розташовують шампанське в цебрі з льодом і прохолодними напоями. На столах для інших гостей напої мають у своєму розпорядженні групи між чарками, чергуючи їх (прохолодні напої з винами, прохолодні напої з міцно алкогольними напоями).

За узгодженням із замовником шампанське може бути подано не в аванзалі, а за весільним столом. Існує два способи подачі. У першому випадку обслуговують два офіціанти. Один тримає піднос з келихами, наповненими шампанським, другий розставляє їх перед кожним гостем. В другому випадку келихи ставлять на стіл при сервіровці і наповняють перед запрошенням гостей до столу. Келихи молодих та їхніх батьків наповняють, як тільки гості сядуть за стіл. Перший тост пропонує один з батьків нареченого або нареченої, а потім обирають тамаду, що веде весілля, надаючи всім бажаючим вимовити тости за здоров'я і благополуччя молодих. Спочатку вимовляють тости старші за віком, потім інші гості. Тамада погоджує з метрдотелем порядок обслуговування гостей у залі для того, щоб вчасно повідомляти перерви на танці, ігри і розваги, під час яких виробляється збір використаного посуду і підготовка столу до подачі чергового блюда.

Офіціанти знаходяться постійно в залі, допомагають у розсадженні гостей на початку банкета й у період обслуговування, коли гості повертаються до столу після перерв, наливають напої і, узявши зі столу блюда з приборами для розкладки, обслуговують гостей французьким методом. Подачу других блюд можна здійснювати англійським методом. Блюда, приготовлені в цілому виді, порціонують на підсобному столі, використовуючи транширні прибори (ніж і вилку). Молодятам і почесним гостям, що сидять рядом з ними, порціонування блюд бажано здійснювати з візків, що розташовують поруч зі столом президії.

Подачу других блюд європейським методом здійснюють офіціанти, що працюють парами. Один офіціант приносить у зал на підносі другі блюда, ставить піднос на підсобний стіл, а другий розставляє тарілки з блюдами на столі, підійшовши до кожного гостя з правої сторони правою рукою.

Особливістю обслуговування весільного банкета є те, що холодні закуски можуть залишатися на столі до подачі десерту. Перед подачею десерту роблять збір використаних тарілок, пиріжкових тарілок із

залишками хліба. Заміну попільниць здійснюють постійно, якщо в ній знаходяться 1—2 недокурки.

Десерт можна подати в креманках або на мілких десертних тарілках європейським методом.

Завершується банкет подачею гарячих напоїв і кондитерських виробів, що можуть бути подані за чайними столиками, підготовленими в банкетному залі або в суміжному з ним приміщенні. Офіціант доставляє в зал на візку весільний торт, який може бути багатоярусним, круглим або квадратним і мати символічне оформлення. Так, наприклад, білі і ніжно-рожеві троянди - символ чистоти і любові, **лебеді** - символ подружньої вірності, **ріг достатку** — к достатку, **підкова** - на щастя. Весільний торт звичайно розрізає наречена, перший шматок торта наречений кладе десертною лопаткою на тарілку нареченої, другий — наречена нареченому, далі офіціанти подають порції торта гостям.

По закінченні обслуговування банкета метрдотель вручає молодим запрошення на проведення в ресторані срібного і золотого весілля, вручаючи запрошення, він бажає молодим довгого подружнього щастя.

При організації весільного банкета бажано поставити в аванзалі журнальний столик, на якому помістити альбом і авторучку, щоб гості могли написати вірші, тости, що супроводжуються гумористичними побажаннями молодятам. Тут же запрошений фотограф пропонує свої послуги. По закінченні банкета альбом і фотографії молоді несуть із собою.

Наприкінці обслуговування метрдотель підходить до замовникові і вирішує з ним організаційні питання (відшкодування збитку, оплата за додатково надані послуги — виклик таксі, телефонні переговори й ін.).

Банкет «День народження». Святкування дня народження в ресторані є приводом для зустрічі з родичами і друзями. Для прийому учасників торжества організують банкет з частковим обслуговуванням офіціантами. Він проводиться в денний або вечірній час як обід, вечеря або банкет-чай. Столи можуть бути круглої, овальної або прямокутної форми. Їх накривають скатертинами яскравих тонів. Колір полотняних серветок повинен бути контрастним стосовно тону скатертини. Так, наприклад, рожева скатертина повинна гармоніювати з білою порцеляною, що має яскраво-рожевий малюнок по краях тарілок, і білими мереживними серветками. При сервіровці столу особливо виділяють місце іменинника, підстеливши під тарілку вишиту полотняну серветку і розташувавши на ній сервіровочну, закусочну і пиріжкову тарілки, прибори і скло, що відрізняються по кольорі, малюнкові і формі від скляного посуду для гостей. На закусочну тарілку кладуть серветку, складену високим способом (зайчик, лотос, лілія й ін.) яка відрізняється

формою від серветок інших гостей.

Головною прикрасою столу є торт із ювілейними свічами, що запалюють перед подачею гарячих напоїв (чаю, кави, глінтвейну, пуншу, грогу). Торт розміщають на вазі плато з паперовою серветкою, поруч кладуть спеціальний прибор для порціонування на мілкій десертній тарілці.

У дитячої кафі і підприємствах громадського харчування, розташованих у зонах відпочинку, у літню пору можна організувати святкування дня народження дитини. Для дітей молодшого віку над столами підвішують повітряні кулі різної форми і кольору. Для сервіровки столу використовується дитячий посуд і прибори, кольорові склянки яскравих тонів. На стіл кладуть паперові, пластмасові, м'які іграшки, щоб ними можна було пограти і не боятися упустити і розбити. На кожну мілку десертну тарілку, засервіровану для дитини, кладуть серветку, складену рогом достатку, з якого буде висипатися гора різнобарвних цукерок-льодяників. Таке свято можна організувати по системі кейтерингу, тобто провести святковий захід із залученням артистів цирку, естради; складанням розважальної програми, оформленням залу або зони відпочинку на галявині.

Банкети з нагоди ушановування ювіляра, зустрічі друзів. Підготовку до таких банкетів необхідно почати з вибору форми прийому (банкет за столом із запрошенням офіційних осіб або обід із друзями в ресторані). Ювілярові рекомендується піднести торт, прикрашений свічами відповідно кількості літ, що виповнилися. Це необхідно врахувати при прийомі замовлення на обслуговування святкового столу.

З нагоди ювілею стіл накривають скатертиною пастельних тонів, сервірують білою-золотою порцеляною, що додає йому особливу витонченість. Гарні лляні серветки елегантно розташовуються в кільцях із золотих листів. Доповнює композицію красивий свічник і розкидані по скатертині золоті листя.

Підвищення по службі, створення власної фірми, святкування річниці закінчення школи, коледжу, університету - прекрасні приводи для зустрічі друзів у ресторані за святковим столом. Такі банкети носять неофіційний характер. Як правило, це банкети за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. В аванзалі або у входу в банкетний зал установлюють круглий або прямокутний столик, накритий скатертиною, на якому розташовують живі квіти, свічники зі свічами, конічні склянки, келихи, чарки рядами або трикутниками, поруч з ними - соки, морси в глечиках, пляшки з мінеральною водою, алкогольними напоями. Ініціатор організації такої зустрічі збирає гостей у входу в зал і проводжає них до міні-бару. Бармен пропонує гостям аперитив. Потім

ініціатор зустрічі запрошує гостей у зал до святкового столу. Особливості складання меню, сервіровки столу і порядок обслуговування гостей аналогічні банкетові за столом з частковим обслуговуванням офіціантами.

-2-

При прийманні замовлення відвідувачів ознайомлюють із меню. Після оплати вартості замовлення видають яскраво оформлені запрошення із зазначенням номера столу, часу початку урочистого вечора. Для групи гостей, які сидять за одним столом, виписують квитанцію про прийняту суму грошей.

Меню для учасників складається одне, з урахуванням тривалого перебування їх у ресторані. В меню включають декілька холодних закусок, які до приходу гостей ставлять на стіл, одну-дві гарячі страви, солодкі страви, фрукти, горіхи, гарячі напої, кондитерські вироби. Передбачається також подавання страви та інших продуктів за замовленням. Напої підбирають відповідно до страв, в асортимент обов'язково включають шампанське.

Питання для самоконтролю:

1. Які характерні особливості обслуговування тематичних банкетів і традиційних свят.
2. Назвіть особливості складання меню для тематичних банкетів
3. Дайте характеристику організації і проведенню весільного бенкету.
4. З чого слід починати підготовку до бенкету з нагоди ювілею?
5. Які правила складання меню при проведенні тематичних бенкетів?



Складання замовлень та плану обслуговування урочистих заходів, бенкетів.

План

1. Порядок складання замовлень на виробництво, в буфет, сервізну.
2. Складання плану обслуговування, розрахунок необхідної кількості офіціантів, розподілення обов'язків між ними.

Література:

1. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 163-166

-1-

Існує затверджена спеціальна форма первинного обліку – замовлення-рахунок, який водночас є і розрахунковим документом, і документом, за яким з кухні закладу ресторанного господарства здійснюється відпускання готових страв та кулінарних виробів споживачам. Замовлення рахунок містить також елементи договору.

Замовлення офіціант записує на пронумерованих **бланках рахунків**, вкладених у тверді обкладинки. Бланк рахунку заповнюють у двох примірниках(під копірку). У ньому вказують прізвище офіціанта, дату обслуговування, назву та кількість:

- закусок;
- гарячих страв, десерту;
- буфетної продукції;
- ціну однієї порції та суму всіх замовлених порцій.

* Щоб швидше орієнтуватися під час пробивання чеків – бажано спочатку записувати назви страв, а потім їх кількість, при чому в тій послідовності, в якій вони подаються.

Важливо знати, що бланки рахунків є документом суворої звітності. Книжка бланків рахунків має бути пронумерована. Видається вона офіціанту перед початком роботи метрдотелем або касиром під розписку. Облік виданих бланків ведуть у спеціальній книзі обліку рахунків, де вказують номер першого і останнього бланків рахунку. Одночасно офіціант отримує у метрдотеля бланки реєстрів на здавання копій рахунків, заповнених і вручених відвідувачам(знання бухгалтерського обліку вам пригодиться).

* Часто гості забувають замовити мінеральну воду, каву, десерт. Краще нагадати самому, ніж потім роботи зайві переходи.

Прийнявши замовлення необхідно його повторити аби виключити можливі помилки, які приведуть до незадоволення гостя(Клієнт завжди правий!).

Закінчивши прийом замовлення перевіряємо чи сервірування відповідне. Якщо ні – доставляємо необхідні предмети.

Відвідувачів слід обслуговувати за схемою:

- офіціант спочатку йде в сервізну, де добирає необхідний посуд для закусок, гарячих страв і десертів, який разом із замовленням подає на роздачу доготівельного цеху. Передає кухарю – роздавальнику побажання відвідувачів щодо приготування закусок і страв;
- з доготівельного цеху офіціант направляється до залу, підходить до бармена, передає йому замовлення на змішані напої та вино – горілчані вироби;
- потім офіціант вибиває чеки на касовому апараті для отримання продукції у доготівельному цеху та у бармена.

-2-

Метрдотель повинен попередньо ознайомити замовника із залом, де буде відбуватися банкет, погодити з ним розміщення столів і план розміщення гостей. Необхідно уточнити, з ким вести переговори при обслуговуванні (бажано з однією людиною). Після цього можна приступитися до складання меню з урахуванням конкретних продуктів, необхідності включення блюд національної кухні й ін. У меню варто вказати, після яких блюд будуть вимовлятися тости, у які годинники подавати гарячі закуски, гарячі блюда й десерт Із замовником уточнюють, чи буде спочатку поданий гостям аперитив, а також тривалість усього банкету Погоджене із замовником меню друкується в чотирьох екземплярах - для виробництва, буфета, бухгалтерії, метрдотеля й замовника

Після прийняття замовлення і його оформлення метрдотель становить список офіціантів для обслуговування банкету з розрахунку два офіціанти на 6 - 8 гостей. (Звичайно на банкеті присутні до 50 чоловік, але іноді буває до 100 і більше). Один з них буде подавати вино, іншої - блюда. Іноді той самий офіціант може наливати провина й подавати блюда. При цьому приймаються в увагу особливості меню (кількість і характер блюд), відстань банкетного стола від виробничих цехів, буфета, сервізної й т. д.

Після визначення кількості офіціантів, необхідного для обслуговування банкету, метрдотель становить по меню заявку на закуски й блюда й направляє її на виробництво. У заявці або замовленні вказуються найменування закусок і блюд, їхня загальна кількість, кількість порцій у блюді, строк виконання замовлення й посуд, у якій подаються страви

Для одержання продукції з буфета метрдотель або бригадир також становить заявку, де вказують найменування вин, кількість і ємність пляшок і строк виконання замовлення

Потім визначаються кількість і асортименти посуду, приладів,

столової білизни для сервіровки стола, для того щоб на призначений термін усе було підготовлено.

До посуду, приладам, білизні при пристрої банкету пред`являються особливо високі вимоги

Весь посуд повинна бути одного стилю, без найменших дефектів (тріщин, щербин і т.п.). Скатертини й серветки повинні бути бездоганної чистоти, ретельно відпрасованими

Перед банкетом ретельно забирають приміщення, розставляють столи відповідно до прийнятої схеми й сервірують їх.

Питання для самоконтролю:

1. Який порядок складання замовлень на виробництво.
2. Назвіть послідовність складання замовлень в буфет, сервізну.
3. Складіть план обслуговування для урочистого бенкету.
4. Як розрахувати кількість офіціантів для обслуговування бенкету?
5. Складіть схему обслуговування бенкету офіціантами.

Бенкет з частковим обслуговуванням офіціантами.

План

1. Бенкет з частковим обслуговуванням офіціантами.
2. Розміщення страв, закусок, напоїв на столах до приходу гостей.
3. Подача гарячих страв і десертів.

Література:

1. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 184-187

Банкети з такою формою обслуговування є найбільш розповсюдженими і носять неофіційний характер. Вони проводяться з нагоди сімейного торжества, весілля, зустрічі друзів, ювілею й ін. На відміну від офіційного банкета за столом з повним обслуговуванням офіціантами на неофіційних банкетах гості за столом розміщаються довільно. Однак місця в центрі столу передбачаються для почесних гостей і замовника банкета. Якщо на банкет запрошено багато гостей і для них замовляється кілька столів, то почесні гості й замовник банкету сідають за окремий, центральний стіл.

У меню банкета включається різноманітний асортимент холодних

закусок, солінь, що передбачаються з розрахунку 1/2-1/4 порції на кожного учасника, для того щоб забезпечити більш різноманітність страв. Гостям також пропонується гаряча закуска, одно- два гарячих блюда, десерт, фрукти. Завершується банкет подачею кави, чаю і кондитерських виробів. До приходу гостей на сервірований стіл ставлять холодні закуски, напої, фрукти. При розрахунку числа офіціантів для таких банкетів слід ураховувати, що один офіціант обслуговує 12-15 гостей.

Так само, як і для банкета за столом з повним обслуговуванням офіціантами, заздалегідь виробляється розрахунок посуду, білизни, необхідних для обслуговування учасників банкета з частковим обслуговуванням офіціантами. Принциповою відмінністю цього банкета є те, що кількість блюд, салатників і ін. для холодних закусок і їхня ємність визначаються виходячи не з числа офіціантів, що подають блюда, а з урахуванням чисельності учасників банкета, кількості й асортименту замовлених закусок, розміру і кількості банкетних столів.

Вважається зручним для гостей, коли блюда, вази, салатники, у яких розміщені однакові закуски, повторюються через 6-10 місць. При цьому кожен сидячий за столом сам, або попросивши сусіда, може взяти з блюда будь-яку закуску. Розміщення столів, покриття їх скатертинами, сервіровка посудом і приладами здійснюються в основному так само, як і при банкеті з повним обслуговуванням. Для кожного гостя на стіл ставлять сервіовочну, закусочну і пиріжкову тарілки, кладуть закусочний ніж і вилку, один прибор для другого блюда (м'ясного або рибного), ставлять фужер і чарки для вина і горілки.

Десертні прибори можна покласти на стіл заздалегідь, але, як правило, їх подають одночасно з десертом. Стіл прикрашають живими квітами у вазі або композицією з квітів. Холодні закуски ставлять на стіл за 30-60 хв до початку обслуговування.

Метрдотель, враховуючи замовлення, кількість столів і гостей за кожним з них, заздалегідь визначає і повідомляє офіціантів, у якому посуді, з якою кількістю порцій варто подавати блюда, загальну кількість блюд, ваз, салатників і ін., що повинні бути поставлені на кожен стіл. Для зручності такий розрахунок метрдотель може покласти на вільний стіл у банкетному залі.

Посуд із закусками розставляють на столі у визначеній послідовності. Починають розміщення з закусок у великих блюдах, ближче до центра розставляють закуски у вазах (на ніжці) або в посуді з високими бортами (салатники). Закуски в низькому посудові невеликої ємності ставлять ближче до предметів сервіровки. Закуски можуть бути розставлені в один або два ряди. Це залежить від ширини столу, кількості закусок, розмірів посуду.

У кожне блюдо кладуть прибори для розкладки. Ікорниці,

салатники ставлять на пиріжкові або закусочні тарілки. Закуски розставляють на столі, чергуючи них з рівними інтервалами. Соуси в порцелянових соусниках ставлять на пиріжковій тарілці ліворуч від блюда, для якого вони призначені. Соусник ставлять ручкою вліво, перед ним (на пиріжкову тарілку) кладуть чайну ложку ручкою вправо, за пиріжковою тарілкою - сіль, перець, по осі столу - вази з фруктами і квітами.

В інтервалах між групами чарок гостей розставляють рівномірно по всьому столі пляшки з напоями. Етикетки повинні бути звернені до краю столу, щоб гості могли вибрати і налити собі бажаний напій. Перед розміщенням пляшки підготовляють — протирають ручником, перевіряють укупорку, наявність акцизних марок, етикеток. За домовленістю з замовником частину пляшок відкривають, протирають горлечка, закривають іншими пробками. Пляшки з металевими пробками (вода, пиво, квас, соки) відкорковують перед запрошенням гостей до столу.

Розставивши напої, офіціанти розкладають на пиріжкові тарілки хліб. Якщо передбачені тости, кулеб'яки, розтягаї, то них розкладають також на пиріжкові тарілки, біля хлібу. Завершують підготовку розміщенням крісел (стільців) проти кожного прибору.

Офіціанти, кожний у відведеному секторі, зустрічають гостей, що прийшли, допомагають їм сісти за стіл. Розсадивши гостей, офіціанти починають обслуговування з почесних гостей і наливають напої з пляшок, узятих з банкетного столу. Іншим гостям офіціанти наливають напої, починаючи з торця і рухаючи уздовж столу по годинній стрілці. Потім офіціанти допомагають гостям у розкладці закусок на тарілки в послідовності, обумовленої в меню.

Як правило, починають подачу з ікри зернистої або кетової й масла вершкового або з малосольної риби. Запропонувавши їхнім гостям, офіціанти ставлять блюда знову на банкетний стіл, а що звільнилися несуть із залу.

Потім гостям пропонують натуральні овочі, варену або заливну рибу, асорті рибне і наливають у чарки напої. Після подачі рибних закусок забирають блюда, що звільнилися, і пляшки й обов'язково заміняють закусочні тарілки і прибори, попередньо запитавши дозволу гостю.

Одні офіціанти забирають використані тарілки і прибори, використовуючи технічні прийоми, інші ставлять на стіл чисті закусочні тарілки і прибори. Після цього гостей обносять м'ясними закусками.

Перед подачею гарячих блюд звичайно роблять перерву. У цей час гості танцюють, курять, розмовляють, а офіціанти підготовляють стіл —

забирають використаний посуд, пляшки, заміняють тарілки і прибори, додають хліб і ін., якщо гості не встають зі столу, то підготовка столу виробляється при них (швидко, безшумно). Зі столу не забирають свіжі і мариновані овочі, масло, сир, тобто страви, що гості можуть узяти при подачі гарячого блюда. За бажанням замовника на столі можуть бути залишені й інші закуски, але них варто перекласти, щоб посуд не здавався порожнім, а блюда неоформленими. Гарячі блюда, як правило, подають розкладеними на тарілки на виробництві. Після подачі гарячих блюд наливають вино.

Перед подачею десерту (з дозволу замовника) зі столу забирають закуски, тарілки, столові прибори, хліб, спеції, соуси, забирають крихти. На столі залишаються вази з фруктами, і якщо залишено воду — фужери для неї. На місце, що звільнилося, ставлять вази плато з тортом або тістечками і лопаткою для розкладки, вазочки з цукерками, креманки з цукром і щипцями, лимон у лотках із двохрожковою вилкою для розкладки. Десертні блюда офіціанти одержують з виробництва на мілких десертних тарілках або в креманках і подають спочатку почесним, а потім іншим гостям.

Питання для самоконтролю:

1. Які характерні особливості проведення бенкету з частковим обслуговуванням офіціантами.
2. Назвіть правила сервіровки столу при організації бенкету з частковим обслуговування.
3. Який метод обслуговування застосовується при проведенні бенкету з частковим обслуговуванням?



Бенкет-чай. Особливості підготовки та проведення.

План

1.Особливості проведення бенкет – чаю.

2.Меню бенкет-чаю.

3.Сервірування чайного столу, залежність його від меню та методу подавання страв.

4.Обслуговування гостей на бенкеті – чай.

Література:

2. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 187-189

Банкет-чай — вид банкета, на якому господаркою є жінка, і улаштовується він для жінок. Однак у ньому можуть взяти участь і чоловіки. Такий банкет проводять у другій половині дня, звичайно з 16 до 18 ч., тривалість його не більш 2 ч., кількість учасників 6-12 чоловік, але може бути і більше (30-40). Обслуговування банкетом рекомендується доручати офіціантам з розрахунку 2 офіціанта на 8-10 гостей.

Для банкета-чаю підбирають невеликий затишний зал з неяскравим висвітленням і оригінальним інтер'єром. У залі встановлюють круглі або овальні столи, за яких розташовуються гості невеликими групами по 4-6 чоловік. При відсутності круглих або овальних столів використовують квадратні або прямокутні, поруч з якими розміщають стільці, напівкрісла, банкетки, невеликі дивани. Столи ставлять у центрі залу або в стін, над ними розташовують світильники. Відстань між столами повинне забезпечувати достатні проходи для гостей і офіціантів. Для зручності роботи офіціантів може бути поставлений підсобний столик, накритий скатертиною, на якому розміщають сигаретниці із сигаретами і сірниками. Обідні столи для гостей накривають тонкими лляними кольоровими скатертинами ніжних пастельних тонів з малюнком або вишитими скатертинами. Лляні серветки підбирають тих же тонів, що і скатертини. Серветки можуть бути й інших тонів, наприклад контрастних, але вдало сполучаться з кольором скатертини. Якщо для банкета-чаю використовують поліровані столи, то їх скатертинами не накривають, а застосовують спеціальні сервировочні серветки.

Для організації банкета-чаю використовують десертні тарілки, десертні і фруктові прибори, чарки модерні, для коньяку, лікеру, келихи для шампанського, фужери, чашки чайні і кавові, цукорниці і щипці для цукру, лоточки для лимона, вилки для лимона, вазочки і розетки для варення, вази для фруктів і кондитерських виробів, прибори для розкладки.

До чайного столу подають солодкі блюда. (Млинчики з чорничним кремом і лісовими ягодами під гарячим полуничним соусом; суфле з білого і чорного шоколаду з часточками апельсина й апельсиновим соусом або ніжний м'ятно-ванільний мус на тонкому бісквіті з фісташковим грильяжем, карамеллю, свіжими ягодами і м´ятно-апелъсиновим соусом; морозиво Сюрприз, варення, цукерки, шоколадні набори, пиріжки, торти, тістечка, кекси, печиво, бісквіт, ягоди, фрукти). Із прохолодних напоїв можуть бути вода мінеральна і фруктова; з алкогольних напоїв - десертні вина, лікери, коньяк.

Якщо банкет-чай організовано на честь якого-небудь торжества, на стіл може бути подане шампанське. У цьому випадку роблять сервіровку столу келихами для шампанського.

Можливі кілька варіантів сервіровки чайного столу. Це залежить від способу подачі солодкого блюда.

І варіант: солодке блюдо подають французьким методом «в обніс» і гість їсть десерт із тарілки. Офіціант, сервіруючи стіл, для кожного гостя ставить десертну тарілку, праворуч кладе десертні ніж і ложку, ліворуч — десертну вилку і десертну тарілку з вилочкою для тістечка, за десертною тарілкою кладе фруктовий прибор. Чарку модерну ставлять проти леза десертного ножа. Праворуч від гостя ставлять чайну чашку з блюдцем у тому випадку, коли чай подають „парами чайників". Ручка чашки повернена вправо. На блюдце кладуть чайну ложку ручкою вправо. Під дно чашки на блюдце кладуть маленьку круглу паперову серветку. На десертну тарілку кладуть полотняну серветку, складену трояндочкою, рулетом, цукеркою або валиком у кільці.

ІІ варіант: солодке блюдо подають з виробництва на десертній тарілці європейським методом. При використанні даного варіанта місце на столі проти кожного гостя, призначене для цього блюда, при сервіровці залишають вільним. Десертну тарілку з вилочкою для тістечка і десертною ложкою для солодкого блюда ставлять ліворуч від гостя в 15-20 см від краю столу (як пиріжкову). Перед десертною тарілкою також ліворуч або на неї поверх складених хрест-навхрест приборів кладуть складену серветку. У центрі ставлять модерну чарку, за нею кладуть фруктові прибори. Праворуч від гостя розташовують чайну чашку із блюдцем і чайною ложкою.

Тарілки для фруктів у будь-якому варіанті сервіровки можна поставити на стіл стопками по 4-6 штук поруч з вазою на високій ніжці, на дно якої стелять полотняну серветку, складену лотосом, і укладають фрукти. У центрі столу ставлять вазу плато з різьбленою паперовою серветкою, на яку укладають торт, нарізаний на порції, поруч розташовують десертну лопатку. На стіл ставлять цукерки без обгорток у

вазочках; печиво - у вазочках або на тарілці із серветкою; варення - у скляній або кришталевій вазочці на пиріжковій тарілці з різьбленою паперовою серветкою і ложкою для розкладки. Варення декількох видів (вишневе, абрикосове, полуничне, із плодів аґрусу) можна подати в менажниці. При подачі варення поруч з вазочкою або менажніцею на столі повинні бути стопки розеток по 4-6 шт. Із шоколадного набору знімають кришку, кладуть неї на стіл поглибленням униз, а зверху — шоколадне асорті під кутом до кришки. Останніми ставлять на стіл вина, лимон у лотку з двохрожковою вилкою для розкладки.

Чай подають двома способами: із самовара або парами чайників (заварювальний і доливний). Самовар на підносі ставлять на основний стіл ліворуч від господарки або на підсобний невеликий стіл, поставлений упритул до основного з лівої сторони від господарки. Порцеляновий чайник із заздалегідь завареним чаєм і чашки ставлять біля самовара. Господарка зустрічає гостей. Коли гості розмістяться за столом, офіціанти пропонують їм солодкі блюда, а потім вина. Якщо передбачено подачу вин двох найменувань, офіціант, що подає вина, показує пляшки з винами (ліворуч) і після вибору наливає їх (праворуч від гостя). Обслуговування починають з почесних гостей, потім старших за віком і далі інших. Десертне блюдо в креманці подається на пиріжковій тарілці, на якій покладена десертна ложка ручкою вправо. Ставлять перед гостем правою рукою з правої сторони.

Після цього офіціанти починають готувати до подачі гарячі напої (забирають зі столу використаний посуд). Приносять вершки, молоко, а потім подають чай. Чай із самовара наливає господарка. Офіціанти допомагають їй у подачі сподіваючись гостям, що сидять удалині від господарки, підносять чисті чашки і чайник із заваркою. На прохання господарки чай можуть розливати і пропонувати його гостям офіціанти. Чашки ставлять на блюдце ручкою вправо. Чайну ложку кладуть ручкою вправо і чашку з блюдцем ставлять на стіл перед гостем праворуч правою рукою. Десертна тарілка залишається ліворуч від гостя і він кладе на неї тістечко, цукерки, печиво.

Подавши чай, офіціанти пропонують гостям лікер. Лікер наливають у лікерні чарки. Заповнені на підсобному столі чарки встановлюють на невеликий піднос і ставлять перед гостем за чайною чашкою.

Чай на столі доливати не рекомендується. Чай наливають на додатковому (приставленому до основного) столі в чисту чашку і подають гостеві з правої сторони правою рукою, попередньо забравши з лівої сторони лівою рукою використану чашку.

За бажанням гостей можна запропонувати чашку кави з підносу, наливши її з кавника. Після наповнення чашок кавник ставлять на

десертну тарілку з тисненою паперовою серветкою. Якщо гість захоче ще кави, то його можна налити в подану йому раніше чашку, не знімаючи чашку зі столу. До кави гостям пропонують лікери: Калуа, Бейліс або коньяки: Арарат, Тбілісі, Реми Мартін ХО.

На банкеті - чай фужери для води на столи не ставлять. Тому до початку банкета роблять підготовку додаткового столика. Його накривають скатертиною, що сполучиться по кольорі з банкетними скатертинами. На нього ставлять воду в пляшках, тут же - фужери. Офіціанти на прохання гостей ставлять фужери на стіл і, підійшовши до гостя праворуч, правою рукою наливають прохолодний напій. Першими зі столу встають гості.



Розважальні програми за інтересами споживачів.

План

1. Організація музичного обслуговування в закладах ресторанного господарства. Види музичного обслуговування: жива музика, використання музичних автоматів, відео- та аудіо апаратури.

2. Організація розважальних шоу-програм. Розважальні програми за інтересами споживачів: споживачів ресторанів і кафе сімейного типу і споживачів закладів “за інтересами”: казино, кабаре, більярд, боулінг, кегельбан, фітнес-центр тощо.

Література:

1. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 226-236

В умовах жорсткої конкуренції на ринку ресторанного господарства для залучення і збереження споживачів, які користуються певним закладом, необхідно створювати неповторну атмосферу, притаманну тільки даному підприємству. Це досягається завдяки синергетичному ефекту багатьох факторів, таких як тематичний дизайн, якісне обслуговування, якісна або специфічна кухня і т. ін., а також правильна організація шоу-програм. Для сучасного етапу розвитку ресторанного господарства характерна поява все більшої кількості закладів клубного формату, де шоу-програмам надається надзвичайно велике значення. В таких закладах на шоу-програму продаються білети, наприклад у нічних клубах. У більшості закладів ресторанного господарства вона не є головною статтею доходу. Важливим є те, що вдалий проект сприятиме задоволенню потреб споживачів в організації відпочинку та підвищить імідж закладу.

При цьому необхідно враховувати інтереси певних груп споживачів, перш за все їхній вік. Так, у молодіжних закладах слід забезпечити помірний вибір страв та напоїв, розважальні програми мають бути розраховані на постійних клієнтів, для яких безперервний рух є особливим стилем життя.

У розважальних закладах для споживачів зрілого віку важливе значення мають затишок, спокійна музика, ненав'язливий сервіс, вишукане обслуговування, азартна гра в казино. Упродовж вечора може бути запропонована і певна шоу-програма.

Друга важлива складова - інтереси споживачів, за якими їх можна поділити на дві основні групи: споживачі ресторанів і кафе сімейного типу та споживачі закладів "за інтересами" - кабаре, більярд, боулінг, кегельбан, фітнес-центр, топлес, стриптиз тощо.

Якщо більшість із перерахованих розваг надається одним закладом, то це заклад клубного типу.

У закладі ресторанного господарства сімейного типу є окремі зали для розваг дітей. Для цього запрошують клоунів, казкових персонажів, проводять конкурси, вікторини, дискотеки.

Для досягнення мети розважальний заклад має надати споживачу програму за різними напрямами розважальної індустрії. Для цього він повинен мати:

- відповідні кадри співробітників, які добре знають свою справу;
- кілька танцювальних залів з якісним звуком та світлом, з "живим" ді-джеєм, з різними напрямами музики;
- коктейль-бар з феєричним представленням своїх коктейлів (фрістайл);

- ресторан з відмінною кухнею, відповідним обслуговуванням і "живою" музикою;

- більярд, боулінг;

- казино, ігрові автомати;

- кілька залів "за інтересами": стрип- або топлес-зал, джаз-зал або зал для перегляду відеофільмів.

-2-

У закладі ресторанного господарства можна організовувати такі розважальні програми:

- конкурси - найбільш проста розважальна шоу-програма. Гості самі беруть в них участь. Чим веселіше і цікавіше організований конкурс, тим яскравіші спогади про той чи інший заклад ресторанного господарства;

- циркові номери з участю жонглерів, фокусників, факірів, дресирувальників різних тварин;

- святкові заходи за інтересами забезпечуються спеціальними шоу-прог-рамами, наприклад: презентація альбомів або відеокліпів відомого виконавця, творчі вечори, присвячені виходу на екран нового фільму, ювілею відомого актора, показ колекції одягу відомого кутюр'є тощо;

- виступ професійного (професійних) ді-джея зі своєю власною програмою;

- виступи починаючих акторів. Вони корисні як для актора - молодий виконавець одержує можливість виступити перед широкою аудиторією, так і закладу та його гостям;

- виступи артистів розмовного жанру - акторів, сатириків, гумористів, пародистів, клоунів і т.ін., які завдяки особливому інтонаційному забарвленню, темпу і ритму вимовляння фраз чи віршованих рядків, силою звуку, мовною характерністю створюють неповторний образ того, про що або про кого розповідають;

- виступи "зірок першої величини", який надає можливість гостям побачити їх, одержати насолоду від їх виступу;

- виступи шоу-балету дає можливість одержати насолоду від хореографії та костюмів;

- організація змагань в клубі у вигляді шоу, наприклад з боулінгу або більярду;

- організація шоу-програм із сюрпризами, при цьому, як правило, запрошують представників засобів масової інформації.

Якість розважальних програм та різнобічність репертуару сприяє збільшенню попиту на послуги закладу ресторанного господарства. Але слід пам'ятати, що до вирішення цієї проблеми слід підходити комплексно: стійке становище закладу на ринку ресторанного господарства можливе в тому випадку, коли в ньому успішно

поєднуються яскраве шоу, якісна кухня, висококласний сервіс і атмосфера свята, а також відповідність ціни та якості послуг.

Згідно з Постановою Кабінету Міністрів України № 72 від 18 січня 2003 р. "Про затвердження мінімальних ставок (роялті) за використання об'єктів авторського права", рекомендовано встановити контроль за діяльністю місць активного відпочинку, дотримання режиму їх роботи і санітарних норм. Керівники ресторанного шоу-бізнесу тепер повинні одержувати дозвіл в управлінні культури міськвиконкому (спеціальне свідоцтво) із затвердженим репертуаром. Згідно з "Положенням про щомісячні фіксовані ставки авторської винагороди за публічне виконання публічних творів з текстом або без тексту з безплатним входом", суми відрахувань залежать від кількості місць і виду використаної апаратури. Крім того, необхідно укладати договори про використання об'єктів авторського права. В цьому може надати допомогу "Українське агентство авторських і суміжних прав", яке має права на використання національного репертуару музичних творів, а як член Міжнародної конфедерації громад авторів і композиторів дозволяє користуватися музичними творами не тільки нашої, а й інших країн світу.



Обслуговування на території дитячих розважальних комплексів

План

1. Організація обслуговування відвідувачів дитячих розважальних комплексів

Література:

1. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 320-329

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.



Рис. **Зал ресторану для дітей**

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, "солона 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 зачиняється 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:

о гамбургер "Арлекін-бургер для Гаррі Поттера";

о салат зі свіжих овочів з котлетою та картопляним пюре "Мрія Буратіно";

о помідор, фаршированний креветками "Сеньйор Помідор";

о курячі котлети "Леопольд";

о рибні котлети "По щучому велінню";

о картопля "Картопляні постоли";

о курячий шашлик "Троє поросят";

о курячі кульки з картопляним пюре "Обід богатиря";

о піца "Черепашеня" (з моцарелою, помідорами і солодким перцем, а також жорстким панцирем із тіста);

о картопля фрі "Картопляні посмішки";

о чай з ароматом кардамону, кориці, гвоздики та цедри апельсину "Чай Ала-дина".




Рис. **Оформлення тортів для дітей**

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 організовують в закладах ресторанного господарства, класифікується за такими ознаками:

- видом активності (пасивне та активне дозвілля);
- періодичністю (щоденне, щотижневе, відпускне, святкове);
- тривалістю (короткочасне, довготривале, епізодичне);
- напрямами 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 організовують 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.







Організація обслуговування відвідувачів більярдних та боулінг-клубів.

План

1. Організація спортивних видів розваг: більярд, боулінг.
2. Обслуговування відвідувачів більярдних клубів: комерційних, спортивних, елітних.
3. Організація обслуговування відвідувачів боулінг-клубів.

Література:

1. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 226-236

Організація спортивних видів розваг

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 прейскуранті 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 організовують 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.

Питання для самоконтролю:

1. Назвіть особливості організації спортивних видів розваг: більярд, боулінг.

2. Перелічіть елементи обслуговування відвідувачів більярдних клубів: комерційних, спортивних, елітних.

3. Обґрунтуйте необхідність організації обслуговування відвідувачів в боулінг-клубах.

Туристичні документи

План

1. Види і класи туристичних документів залежно від виду подорожування.
2. Порядок оформлення документів за послуги проживання і харчування іноземних громадян-туристів при безготівкових розрахунках та при розрахунках готівкою за іноземну валюту.

Література:

1. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 372-377

-1-

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. Організовуються 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, запинка 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 групками. 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 удешевленний – 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.

-2-

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 слідуючого 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; номера 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.

Організація обслуговування іноземних туристів. Організація дозвілля.

План

1. Організація обслуговування іноземних туристів індивідуальних та групових. Види обслуговування.

2. Організація обслуговування іноземних туристів в дорозі, особливості харчування.

3. Комплекси обслуговування іноземних туристів з діловими цілями: зустріч і розміщення гостей в готелі, організація харчування. Організація дозвілля.

Література:

1. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 372-377

-1-

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 – яєчня або сирники, варення або джем, булочка, гарячий напий – 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 напий. 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 обіду 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 обмеженим 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 організовують реалізацію буфетної продукції з візків. В асортимент продукції, як правило, входять борошняні кондитерські вироби, прохолоджу вальні напої, соки, пиво, цукерки, фрукти, сигарети тощо.

За харчування групи туристів представник туристичної організації видає метрдотелю (офіціанту) підтвердження виконання замовлення установленої 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 роздавальні 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 кард», «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 розраховуватися 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 проводжає 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.



Правила розрахунку громадян-туристів

План

1. Комплекс обслуговування іноземних туристів з діловим цілями: зустріч і розміщення гостей в готелі, організація харчування, організація дозвілля.
2. Особливості харчування туристів з країн Європи

Література:

1. В.Д.Карпенко, Організація виробництва і обслуговування на підприємствах громадського харчування, с. 237-240
2. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства, с. 372-375

-1-

Комплексне обслуговування іноземних туристів з діловими цілями має велике значення для успіху переговорів[*64]. При цьому важливо справити позитивне враження на гостей завдяки високому організаційному рівню прийому.

Підготовка до прийому іноземних гостей починається заздалегідь (краще за місяць, але не менше ніж за 10 днів). Спершу уточнюють дату заїзду, номер рейсу, чисельність гостей, у тому числі кількість супроводжуючого персоналу (референтів, охоронців тощо). Потім виявляють вимоги і побажання гостей щодо організації прийому, зокрема: вимоги до проживання (одно-, двомісні номери, апартаменти, рівень зірковості готелю); побажання щодо організації харчування (релігійні обмеження в харчуванні, наявність вегетаріанців, людей, що потребують дієтичного харчування тощо); вимоги щодо автомобіля (бажана марка і модель); встановлюють дату від'їзду гостей (день і час), необхідність забезпечити їх білетами.

Якщо гостей приймає вітчизняна компанія, то турботи щодо організації прийому лягають на секретаря компанії або PR-менеджера. Подібну комплексну послугу можуть надати туристичні агентства, що спеціалізуються на конференц-сервісі, у яких налагоджені зв'язки з водіями, адміністраторами готелів, перекладачами, кейтеринговими компаніями, ресторанами. Вартість комплексної послуги з організації зустрічі складає 3-10 % від загального бюджету на обслуговування[*65].

Зустрічає гостей в аеропорту менеджер (він тримає в руках табличку з назвою приймаючої фірми), супроводжує їх до готелю, уточнює план візиту.

Поселяють гостей у заздалегідь заброньовані номери. При замовленні номера для іноземного гостя враховують місце розташування готелю, рівень сервісу і безпеки, можливість безоплатних місцевих телефонних розмов, підключення ноутбука до Інтернету. Для японців,

наприклад, важливо, щоб у номері була ванна, а не душ. Заявки на бронювання приймають за факсом, електронною поштою або за телефоном (телефонне замовлення не вважається гарантованим). Компанія, яка часто приймає іноземних гостей, може укласти з відповідними готелями корпоративні договори на обслуговування. У такому разі їй надається ряд пільг: у 4- і 5-зіркових готелях 10-20-відсоткові знижки; крім того, можуть бути передбачені подарунки іменинникам, безоплатне проживання протягом доби як бонус тощо. Вартість проживання в готелі коливається від 20-65 у.о. в 3-зірковому готелі, до 300 у.о. - в 5-зірковому.

Слід уважно вивчити вимоги гостей до організації харчування. Іноземні гості, особливо під час сніданку та вечері, віддають перевагу "шведському столу", тому поряд з організацією харчування за меню скомплектованого сніданку, обіду, вечері або за меню вільного вибору страв у 4- і 5-зіркових готелях сніданки і вечері повинні надаватися за типом "шведського столу", причому сніданок за такою формою має бути включений у вартість проживання і надаватися з 7-ї години ранку. Під час обіду і вечері іноземним гостям варто запропонувати страви української кухні. Іноді вони виявляють зацікавленість стравами іншої національної кухні. У такому разі варто запропонувати відвідати відповідний ресторан (італійський, французький, східної кухні тощо). Приблизна вартість харчування одного гостя - 100-200 грн. на день.

Вибір ресторану залежить від мети зустрічі. Якщо проводиться презентація, то святкову вечерю можна організувати в тому ж залі (ресторані), де вона проводилась. Якщо метою є знайомство та встановлення контактів, то її краще організувати в розважальному комплексі, можливо, для цього слід звернутися до послуг кейтерингових компаній.

У перервах між засіданнями під час ділових зустрічей організовують подавання кави, чаю, соків, печива, але слід враховувати, що іноземці не люблять тривалих каво-пауз. Не слід при цьому використовувати одноразовий посуд. Необхідно весь час слідкувати за порядком на столі: відразу прибирати використаний посуд і тримати достатній запас чистого (чашок, тарілок, чайних і кавових ложок).

Більшість іноземних гостей користуються послугами фітнес-центру, тому наявності такої послуги в готелі слід приділяти увагу.

При виборі готелю виявляють також, чи надає він конференц-зал, його місткість, оформлення, меблі, наявність необхідного обладнання. Зал має бути комфортним, добре освітленим, з достатнім надходженням свіжого повітря.

Вартість оренди приміщення залежить від його місткості та

оснащення і коливається в межах 30-80 у.о. за годину. Якщо наявне обладнання не задовольняє, його можна орендувати. Вартість оренди наведена в табл. 3.15.

Не слід забувати і про організацію дозвілля іноземних гостей. У вільний час їм можна запропонувати культурну програму: екскурсії по місту, в музеї, оперний та інші театри. Користуються у них популярністю боулінг-клуби, більярд, дартс, пей-нтбол (для чоловіків). У місті є ресторани, які поряд з організацією харчування надають і додаткові послуги. Якщо гості хочуть розважатися, можна запропонувати їм відвідати паб, нічний клуб з певною концертною програмою.

Іноземці цінують надання такої послуги з боку приймаючої сторони, як тайм-менеджмент. Таку послугу надає менеджер - координатор зустрічі. Він повинен забезпечити насиченість візиту, відгородити гостей від сторонніх людей, знайти партнерів у певних сферах бізнесу і заздалегідь домовитися з ними про зустріч тощо.

Іноземці звикли скрізь розраховуватися кредитними картками. Якщо не можна це забезпечити, менеджер приймаючої сторони розплачується готівкою (для цього необхідно близько 2 тис. у.о.), а в день від'їзду надає гостю перелік покупок і чеків

Туристи, які мають індивідуальні туристичні документи, у ресторанах і кафе обслуговуються за готівку, а в підприємствах ресторанного господарства готелю - за готівкою і кредитними картками.

Розрахунок за кредитними картками здійснюється за наявності касових апаратів з пристроєм для зчитування основних даних кредитної картки. Порядок розрахунків за харчування визначається Інструкцією про порядок торговельного обслуговування власників кредитних карток. Перед тим як виписати рахунок, офіціант надає метрдотелю рахунок, оформлений згідно з діючими правилами. На рахунку офіціанта має бути відмітка "оплата кредитною карткою". В кінці робочого дня на виписані рахунки складаються описи із зазначенням дати та видів рахунків, суми за надане харчування. Описи з двома екземплярами рахунків здаються до бухгалтерії ресторану.

Сніданок у ресторанах надається індивідуальним іноземним туристам за пред'явленими ними візитними картками готелю.

Вартість послуги "замовлення за телефоном" на сніданок до номера оплачується готівкою за рахунком. Обід та вечеря за індивідуальним замовленням іноземних туристів оплачуються готівкою або за кредитними картками.

Туристи, які прибувають на відпочинок індивідуально, поселяються в готелі і відразу оплачують вартість проживання і сніданку. Враховуючи, що під час відпочинку вони здійснюють екскурсії, обід і вечерю вони

можуть оплачувати щодня. Якщо спеціальних касових апаратів немає або у гостя відсутня кредитна картка, розрахунок за харчування він здійснює за виписаним офіціантом чеком через бухгалтерію. Такий спосіб розрахунку створює для туристів певні незручності.

Груповим туристам послуги харчування надаються за безготівковим розрахунком. При обслуговуванні групи туристів у ресторанах та кафе метрдотель або офіціант одержують від супроводжуючого групу представника фірми письмове підтвердження про виконання замовлення. Його виписують у двох примірниках (під копірку), оригінал передають метрдотелю або офіціанту, копія залишається у представника фірми.

У верхній частині оригіналу підтвердження розміщується відрізна грошова сітка вартості послуг, яка відрізається метрдотелем або представником фірми відповідно до суми замовлення. Ця ж сума для полегшення контролю проставляється цифрами в нижній частині підтвердження.

Під грошовою сіткою на всіх аркушах замовлень книжки при її видачі проставляється термін її дії, прізвище супроводжуючого, номер його службового телефону або довідки про відрядження і зразок підпису. Крім того, вказується, кому вона виписана, назва країни, номер сповіщення, індекс групи, клас обслуговування, кількість людей у групі й отримані послуги. У нижній частині підтвердження ставиться штамп (печатка) фірми.

Контроль за дотриманням лімітів на харчування здійснює гід-перекладач, який супроводжує групу. Письмове підтвердження виконання замовлення на харчування є документом, яким метрдотель або офіціант звітують за відпущене харчування.

Підтвердження виконання замовлення повинно бути чітко, без виправлень заповнене. Якщо ж вони внесені, то це обов'язково має бути обговорено і підтверджено представником фірми. До виписки підтвердження виконання замовлення адміністрація ресторану чи кафе подає представнику готелю меню, в якому вказується найменування страв, їх вихід і ціна. Меню разом із замовленням і підтвердженням його виконання здається в бухгалтерію підприємства.

Підприємства ресторанного господарства після обслуговування виставляють рахунки туристичній фірмі, додаючи документи на оплату вартості харчування туристів, підтвердження виконання замовлення, рахунки за кредитними картками, а також акти на не реалізовану з вини туристичної фірми продукцію і рахунок на відшкодування фактичних збитків.

Оплату вартості харчування іноземних туристів відділення або агентства туристичної фірми роблять плановими платежами відповідно до

договорів, укладених із закладами (підприємствами) ресторанного господарства. У договорах обумовлюються терміни і суми платежів з урахуванням графіків перебування туристів, порядок оплати фактичних витрат, пов'язаних з їх обслуговуванням, а також збитки, спричинені простоєм місць через їх неявку в призначений час.

Питання для самоконтролю:

1. Комплекс обслуговування іноземних туристів з діловим цілями: зустріч і розміщення гостей в готелі, організація харчування, організація дозвілля.
2. Особливості харчування туристів з країн Європи



Елементи рекламного процесу.

План

1. Сутність і задачі реклами.
2. Роль реклами в ресторанному господарстві.
3. Рекламні засоби і їх характеристика.

Література:

1. Усов В. В. , с. 190-197

-1-

Питання формування попиту населення на продукцію та послуги ресторанного господарства безпосередньо пов’язані з організацією рекламної роботи. Реклама покликана стимулювати розвиток попиту на

страви, вироби та послуги ресторанного господарства.

Сучасна реклама не тільки повідомляє потенційним покупцям про можливу купівлю того чи іншого товару. Вона допомагає більш зважено і розумно здійснювати покупки через інформування про якість, ціну, способи застосування та ін.. Крім того реклама сприяє підвищенню життєвого рівня людей, здійснюючи стимулювання їх зусиль у придбанні більш якісних товарів і послуг. Вона також спонукає заклади ресторанного господарства пропонувати споживачам продукцію та послуги кращої якості.

Рекламування передбачає використання різноманітних засобів: періодичні видання, засоби прямої реклами, рекламу по радіо, телебаченню, публічні звернення через гучномовці, засоби внутрішньої і зовнішньої реклами. За допомогою цих засобів реклама здійснює довгостроковий і короткостроковий вплив на споживачів. Вона спонукає їх до прямої чи непрямої дії, викликає бажання користуватися послугами закладів ресторанного господарства.

-2-

Реклама в ресторанному господарстві – це сукупність економічних, організаційно-технічних, художньо-естетичних і психологічних засобів і методів впливу на постійно зорієнтованих і потенційних споживачів, які використовуються для швидкого та об'єктивного інформування населення про асортимент, ціни, властивості і якість продукції ресторанного господарства, особливості і місцезнаходження закладів, методи і форми обслуговування, перелік основних і додаткових послуг з метою збільшення обсягів виробництва й реалізації продукції, надання послуг, покращення економічних показників виробничо-торгівельної діяльності.

-3-

Засобами реклами є носії рекламної інформації. Від вибору реклами засобів в значній мірі залежить сила дії реклами, її економічна ефективність.

Всі рекламні засоби доводять до споживачів за допомогою масових та індивідуальних каналів повідомлень. *Масова реклама* передбачає дію на велику кількість споживачів і застосовується на ділянках масового скупчення людей. *Індивідуальна реклама* передбачає дію на кожного споживача окремо.

За характером дії на людину рекламні засоби можуть бути зоровими, звуковими, зорово-звуковими. В якості *зорової реклами* використовують періодичні видання (газети, журнали) і спеціальні рекламні видання (проспекти, брошури, листівки, рекламні упаковки, написи на сумках, пакетах). В якості *звукової реклами* використовують

головним чином радіо. *Зорово-звукова реклама* здійснюється за допомогою кіно і телебачення.

Вибір засобів реклами перш за все залежить від типу підприємства і форм обслуговування. Існують елементи реклами, обов'язкові для всіх підприємств громадського харчування. До них відносяться: інформація на вітрині, вестибюлі, залі, реклама підприємства – вивіска, елементи декору інтер'єру, інформацію про асортимент страв, меню, прейскурант, листівки. Використовують і типові елементи зорової інформації, наприклад елементи із загальноприйнятими і умовними позначеннями входу, виходу, гардеробу, настінного меню, вказівник роздаткових ліній, номер комплексних обідів, місце знаходження кас тощо.

В системі графічних символів знаходить відображення і спеціалізації закладів ресторанного господарства. В Німеччині, наприклад, існує типове оформлення підприємств стандартного обслуговування, більшість з яких називають буфетами. Для всіх підприємств цього типу розроблені єдині текстограми і застосовують єдині принципи фасаду, єдині методи викладки і показ страв, уніфіковані засоби реклами.

Формуючи попит і стимулюючи збут, примушуючи споживачів купувати товари і прискорюючи процес "купівлі-продажу", а звідси оборотність капіталу, реклама виконує на ринку економічну функцію. Крім того, вона здійснює також інформаційну функцію. У цій ролі реклама забезпечує споживачів направленим потоком інформації про виробника і його товари, зокрема, їх споживацької вартості.

Разом з тим, очевидно, що, будучи частиною системи маркетингу, реклама переступає вузькі рамки інформаційної функції і бере на себе ще функцію комунікаційну.

За допомогою анкет, що застосовуються в процесі вивчення рекламної діяльності, опитів, збору думок, аналізу процесу реалізації товарів підтримується зворотний зв'язок з ринком і споживачем. Це дозволяє контролювати просування виробів на ринок, створювати і закріплювати у споживачів стійку систему переваг до них, у разі необхідності швидко коректувати процес збутової і рекламної діяльності. Таким чином, реалізовується контролююча і коректуюча функції реклами.

Використовуючи свої можливості спрямованого впливу на певні категорії споживачів, реклама все в більшій мірі виконує функцію управління попитом. Керуюча функція стає відрізняючою ознакою сучасної реклами, приреченою тим, що вона є складовою частиною системи маркетингу.

Практика західних фірм показує, що на мікрорівні майже будь-який стан споживчого попиту може бути змінено маркетинговими діями, що

включають цілеспрямовані рекламні заходи, до такої міри, щоб він відповідав реальним виробничим можливостям фірми або її збутовій політиці.

Якщо попит негативний, то реклама його створює відповідно до принципів конверсійного маркетингу, відсутній попит стимулює (стимулюючий маркетинг), потенційний попит робить реальним (маркетинг, що розвивається), той, що знижується відновлює (синхромаркетинг), оптимальний попит функціонує на заданому рівні (підтримуючий маркетинг), надмірний знижує (демаркетинг), ірраціональний попит зводить до нуля (протидіючий маркетинг).

Сучасні соціологічні дослідження спираються на ряд методів, які і визначають подальший хід дослідження та неодмінно впливають на його результати. Проводячи емпіричний збір інформації, необхідно визначити заздалегідь, яким методом користуватися. У соціології виділяють такі способи збору даних: опитування, аналіз документів, спостереження, експеримент.

Опитування є одним із найважливіших первинних методів збору інформації. Воно передбачає прямий чи непрямий контакт з респондентами (опитуваними) для отримання відповідей на питання про їх переконання, рівень знань, відношення до певного типу товару, поведінку тощо в формі відповідей на поставлені запитання. Приблизно в 90% випадків соціологи звертаються саме до цього методу збору емпіричних даних.

Виділяють два види соціологічного опитування: анкетування та інтерв'ю. При анкетуванні сам опитуваний заповнює бланк анкети без допомоги інтерв'юера. За формою проведення воно може бути індивідуальним та груповим.

За формою проведення опитування поділяють на пряме та опосередковане. При непрямому опитуванні інтерв'юеру зв'язується з респондентом через допоміжні засоби (телефон, пошта, Інтернет).

Фахівці з реклами на місці продажу товарів всі засоби реклами поділяють на періодичні, прямі, радіотелевізійні та образотворчі. Крім того, всі рекламні засоби класифікують як внутрішні та зовнішні, тобто залежно від місця, де за допомогою цих засобів відбувається контакт з потенційними покупцями.

Періодична реклама з'являється через певні проміжки часу: щодня, один раз на тиждень, один раз на місяць. Носіями періодичної реклами є газети, торгово-інформаційні видання, змішані видання типу довідників, журналів, видань різних організацій, які мають великий тираж і значне поширення.

Пряма реклама (на відміну від інших рекламних засобів) дає змогу

звернутися безпосередньо до тих людей, які справді можуть стати покупцями. Незалежно від того, чи надсилають рекламні матеріали на певну адресу конкретній людині, чи розносять по домівках, чи просто вручають відвідувачам, коли вони входять у торговий заклад, на засоби прямої реклами зверне увагу відносно невелика кількість людей — справді перспективних покупців. Засобами прямої реклами (або прямого маркетингу) є поштова реклама (листи, вкладені в конверт проспекти, циркуляри-інструкції, поштові листівки з відповідним текстом, каталоги тощо), безпосередня телефонна розмова з можливим клієнтом, змішані засоби (вкладиші в упаковку, написи на упаковці, товарні ярлики та етикетки, подарункові сувеніри з рекламою торгового закладу, поєднання телевізійних рекламних звернень із закликом замовити товар телефонічно, реклама в Інтернеті тощо).

Реклама на місці продажу — це інструмент ефективного спілкування торгового підприємства (а дуже часто й виробника товару) з клієнтурою. Сприяти цьому мають також обладнання торгового залу та його оснащення. До обладнання інформативного характеру належать схеми із зображенням плану торгового закладу, різні покажчики, інформаційні табло, вивіски різних відділів, світлові табло, транспаранти, плакати. Такі самі функції виконують різні автовідповідачі, довідкові автомати, що поширюють інформацію про технічні дані товарів, а також телевізійні вітрини, електронні табло, які на бажання покупця можуть підібрати потрібний комплект товарів, різні демонстраційні стенди тощо.

За місцем застосування рекламні засоби можна поділити на засоби зовнішньої і внутрішньої реклами. Засоби зовнішньої реклами розраховані на все населення, засоби внутрішньої – на споживачів підприємств.

За способом застосування і виготовлення рекламні засоби можна поділити на *вітринно-виставочні, плакатно-графічні* (афіші, рекламні газети, стенди, вивіски, видавничі об'яви і тексти в періодичних виданнях, рекламні листівки, тексти на упакованих матеріалах, проспекти, каталоги та інші), *світлові* (різні світлові малюнки та надписи), а також *кіно, радіо, телебачення, усну інформацію* працівників громадського харчування.

Зовнішня реклама – це реклама на фасадах і на дахах споруд, вивіски, вітрини, рекламні надписи на кузовах спеціалізованого транспорту. Реклама на фасаді і транспорті є однією з масових форм дії на споживачів. Вона приваблює увагу пішоходів і пасажирів. Більшість фасадів окремо споруджених підприємств ресторанного господарства, які відображають національні або історичні особливості, створені не тільки у функціональних цілях, але і є переконливою рекламою.

Найбільш розповсюдженим засобом внутрішньої реклами є *вивіска.*

Вона повинна пасувати до загального стилю оформлення вулиці, інформувати про тип підприємства (їдальня, кафе, бар тощо), його спеціалізацію (дієтична їдальня, пельменна, пиріжкова тощо). Вивіска може характеризувати особливості інтер'єру, асортименту, місця знаходження, елементи ландшафту. Вивіску розташовують по фасаду споруди вертикально, горизонтально або перпендикулярно до нього. Вона може бути світловою, намальованою на склі, контурною із металу. Текстова вивіска для кращого сприймання може бути доповнена малюнком.

Доповнює вивіску *вітрина*, яка повинна підкреслювати, на що зверне увагу споживач. У вітринах доволі часто розміщують кольорові малюнки чи страви, які відсвітлюються, а також інформацію про послуги, які надаються.

Торгова афіша – це різновид плакату, який включає в себе декілька невеликих плакатів, які рекламують, наприклад, послуги, які надаються в декількох закладах громадського харчування.

Рекламні стенди – розміщують на вході закладів, на автодорогах, у місцях скупчення людей. Такі стенди допомагають водію, туристу, пішоходу, пасажиру отримати інформацію про заклади громадського харчування.

В якості засобів внутрішньої реклами можуть бути меню, інтер'єр залу, виставки продажів, дегустації, музичне обслуговування.

Меню має дуже великі можливості, щоб сформувати у споживачів приємну думку про заклад харчування. Крім переліку страв і цін, обкладинка і саме меню повинне вміщати рекламні звернення до споживача і адресовані йому повідомлення. Споживачі, зазвичай, уважно знайомляться з меню, тому воно надає можливість економічної дії, а і інформаційної. Рекламний текст повинен вміщувати інформацію про смакові якості страв, особливості їх приготування.

Інтер'єр залу – декоративне оздоблювальні матеріали, кольорові і світлові ефекти і світломузика, форма і оздоблення меблів, сервірування столу, відображення національних традицій в елементах оформлення, одяг офіціантів створює яскраве враження про зал.

Виставки-продажі і дегустації слугують засобом рекламування нових і фірмових страв, кулінарних виробів тощо.

Об'яви і тексти в газетах дозволяють швидко довести до відома населенню інформацію. Вплив газетної реклами недовготривале, так як тексти повторюють тільки в декількох номерах газет.

Більш довгострокову дію на читачів має інформація в журналах. Перевагою цього засобу реклами є можливість кольорових ілюстрацій, фотографій великих розмірів. Більш об'ємні тексти дозволяють більш докладно розповісти про смакові якості, харчової цінності страв,

технологія їх приготування.

Рекламні брошурки знайомлять з новими закладами, які відкривають в тому чи іншому районі з видами послуг. Перевагою листівок у порівнянні з іншими засобами видавничої реклами в простоті виконання і оперативності випуску.

Реклама на упаковці – це рекламні відгуки на пакувальних матеріалах для магазинів по продажу кулінарних і кондитерських виробів.

Листівки використовують в наборах, які вміщують фото страв, рецептури і технології їх приготування.

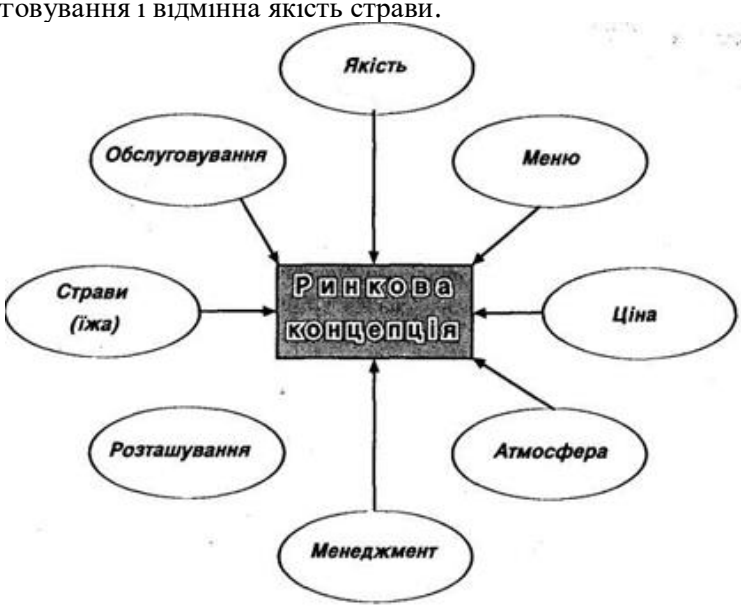
Проспект – це ілюстрована видавнича інформація про заклад громадського харчування. Частіше проспект застосовують для реклами закладів, розміщених в спорудах готельних і туристичних комплексів, тематичних підприємств.

Радіо – ефективний засіб реклами, який дозволяє оперативно надати інформацію великій кількості людей. Текст радіо реклами повинен бути коротким, чітким.

Телевізійна реклама ефективна виразністю засобів, які включають зображення, текст, музику, шумові ефекти, а в кольоровому телебаченні – колір.

Кінореклама також звернена до широкого кола людей. Зазвичай рекламні фільми демонструють перед показом художнього фільму, його дивляться всі глядачі.

Проте при всіх позитивних сторонах кожного із рекламних засобів самий переконливою і ефективною формою реклами є висока культура обслуговування і відмінна якість страви.



РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Архіпов В.В., Організація ресторанного господарства, Київ, ЦУЛ, ІНКОС, 2007
2. Архіпов В.В., Ресторанна справ: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані, Київ, Центр учбової літератури, Фірма ІНКОС, 2007
3. Архіпов В.В., Організація виробництва ресторанного господарства Київ, ЦУЛ, ІНКОС, 2010
4. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів для підприємств громадського харчування всіх форм власності/ О.В. Шалимінов, Т.П. Дяченко, Л.О. Кравченко та ін. – К.: А.С.К., 2000
5. Карпенко В.Д, Організація виробництва і обслуговування на підприємствах громадського харчування, К., Укоопосвіта, 2003
6. Організація обслуговування у підприємств ресторанного господарства: Підручник для ВУЗів/ за ред. проф.. Н.О. П'ятницької. –К.: Київ. нац. торг. – економ. ун-т 2011
7. Світлична М.Л. Організація виробництва та обслуговування в підприємствах громадського харчування: Навчальний посібник – практикум/ М.Л. Світлична – Житомир? М.А.К,, 2001 – 192 с.
8. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Ресторанна справа: Довідник офіціанта/ Сало Я.М. –Львів: Афіша – 2004 – 336 с.

Інтернет ресурси:

1. http://search.epnet.com
2. http://restoran.ua
3. www.otel-e.com/ru
4. http://apochtimes.com.ua
5. http:// cikavo.com
6. http://v-restorane.com
7. http://bonappetit.com.ua
8. http://kclax.ua/cat/kulinar-recepies
9. www. vasabi.my.ru
10. http://www. restorator.com.ua
11. www. chiken.kiew.ua
12. http://www. ukrbiz.net
13. http://www. svit.ukrinform.ua

ПЕРЕЛІК ТЕМ для самоконтролю
з дисципліни «Організація ресторанного господарства»

1. Характеристика методів обслуговування в закладах ресторанного господарства
2. Характеристика форм обслуговування в закладах ресторанного господарства
3. Характеристика та призначення столового посуду
4. Прибори, столова білизна: їх характеристика та призначення
5. Підготовка торговельних приміщень до обслуговування споживачів
6. Види меню.
7. Прийом і виконання замовлень в ресторані
8. Особливості подавання холодних страв та закусок, буфетної продукції
9. Правила подачі барної продукції та порядок подачі готових страв з виробництва
10. Організація обслуговування учнів шкіл та училищ
11. Особливості обслуговування споживачів на промислових підприємствах
12. Організація обслуговування студентів вузів, технікумів,
13. Вибір посуду і правила обслуговування споживачів по місцю роботи і навчання
14. Додаткові форми обслуговування і послуги при обслуговуванні по місцю роботи і навчання
15. Організація обслуговування пасажирів в залізничному транспорті, літаках і автотранспорті
16. Організація обслуговування пасажирів на водному транспорті
17. Організація форм прискореного обслуговування
18. Обслуговування учасників нарад, спортивних змагань та в місцях масового відпочинку
19. Характеристика закладів швидкого обслуговування
20. Призначення і види бенкетів і прийомів. Бенкет з повним обслуговуванням офіціантами.
21. Прийоми по типу «фуршет», «коктейль»
22. Обслуговування по типу «Шведський стіл»
23. Порядок обслуговування урочистих заходів.
24. Складання замовлень та плану обслуговування урочистих заходів, банкетів
25. Бенкет з частковим обслуговуванням офіціантами
26. Бенкет-чай. Особливості підготовки та проведення
27. Розважальні програми за інтересами споживачів
28. Правові аспекти організації дозвілля в закладах ресторанного господарства

29. Обслуговування на території дитячих розважальних комплексів
30. Організація обслуговування відвідувачів більярдних та боулінг-клубів
31. Туристичні документи.
32. Організація обслуговування іноземних туристів, організація дозвілля.
33. Обслуговування іноземних туристів в дорозі.
34. Правила розрахунку громадян-туристів
35. Елементи рекламного процесу
36. Очні і заочні елементи рекламного процесу.
37. Характеристика та класифікація рекламних засобів

Варіанти контрольних робіт

Варіант 1

1. Характеристика комплексу послуг ЗРГ.
2. Послідовність та правила подачі холодних напоїв.
3. Визначити потребу в металевому посуді ресторану на 100 місць

Варіант 2

1. Види торгівельних приміщень та їх характеристика
2. Способи подачі закусок і страв: в обнос (французький),у стіл (російський), попереднє перекладання закусок і страв в тарілки на підсобному столику (англійський).
3. Визначити потребу в фарфорово-фаянсовому посуді ресторану на 200 місць.

Варіант 3

1. Характеристика буфетів: основного, кавового, буфету – хліборізки. Характеристика сервізної та інших підсобних приміщень. Організація роботи мийної столового посуду.
2. Обслуговування за типом «шведський стіл».
3. Визначити потребу в скляному посуді кафе на 75 місць.

Варіант 4

1. Характеристика меблів та устаткування для торговельних приміщень: для приймання їжі, для зберігання і транспортування посуду,страв
2. Види розрахунків з споживачами в залежності від різних форм обслуговування
3. Скласти акт на бій, лом і втрату столового посуду та приборів.

Варіант 5

1. Асортимент та характеристика порцеляно - фаянсового посуду:.
2. Види споживчого попиту, методи їх вивчення
3. Визначити потребу в столових приборах закусочної на 75 місць.

Варіант 6

1. Асортимент та характеристика гончарного посуду
2. Реклама і її організація в закладах ресторанного господарства.
3. Зобразити графічно сервіровку столу до сніданку, обіду, вечері.

Варіант 7

1. Асортимент та характеристика металевого посуду

2. Характеристика рекламних засобів.

3. Скласти меню трьох варіантів комплексного обіду.

Варіант 8

1. Асортимент та характеристика скляного посуду для ресторанів

2. Призначення і види банкетів та прийомів.

3. Встановити черговість подачі, підібрати посуд і прибори до меню: кава на молоці по-варшавські, масло вершкове, суп-пюре з цвітної капусти з грінками,ікра паюсна, полуниця з молоком, рагу з баранини, сьомга з лимоном, жульєн з дичини, осетрина заливна з соусом хрін.

Варіант 9

1. Асортимент та характеристика дерев'яного посуду та наборів. для підприємств ресторанного господарства.

2. Порядок прийому та оформлення замовлення на обслуговування банкету, складання меню.

3. Зобразити графічно сервіровку столу до банкету – чай.

Варіант 10

1. Характеристика посуду і наборів з полімерних матеріалів, фольги та паперу.

2. Підготовка до проведення банкету. Вибір методів обслуговування.

3. Зобразити графічно сервіровку столу до банкету з повним обслуговування офіціантами.

Варіант 11

1. Характеристика столової білизни.

2. Роль метрдотеля в організації та обслуговуванні банкетів..

3. Встановити черговість подачі, підібрати посуд і прибори до меню: котлета по-київські, салат рибний, солянка збірна м'ясна, яблука в сиропі, ікра кетова, огірки свіжі, раки варені, чай з медом.

Варіант 12

1. Меню та прейскуранти їх види, характеристика, призначення.

2. Особливості організації та проведення банкетів: з повним обслуговуванням офіціантами

3. Зобразити графічно сервіровку новорічного столу.

Варіант 13

1. Заходи по поліпшенню організації праці в торгівельних залах ЗРГ.

2. Особливості організації та проведення банкетів: з частковим

обслуговуванням офіціантами.

3. Встановити черговість подачі, підібрати посуд і прибори до меню: краби зі сметаною, асорті м'ясне, апельсини, салат столичний, суп-пюре з бобових, сир російський, бефстроганов, лососина з лимоном, кава-глясе.

Варіант 14

1. Методи організації роботи офіціантів:індивідуальний і бригадний. Переваги та недоліки..

2. Особливості організації та проведення банкету - фуршет.

3. Встановити черговість подачі, підібрати посуд і прибори до меню: валовини з салатом, суп-пюре з птиці, ікра паюсна, кокіль з курки, масло вершкове, кава по-східному.

Варіант 15

1. Міжнародні системи організації праці офіціантів: віденська (обслуговування двома офіціантами) і французька(шеф - де - ранг).

2. Особливості організації та проведення банкету-коктейль.

3. Встановити черговість подачі, підібрати посуд і прибори до меню: масло вершкове, кава по-східному, суп-пюре з птиці з грінками, ікра паюсна, зрази донські, виноград, млинці з сьомгою.

Варіант 16

1. Графіки роботи офіціантів: двобригадний,ступінчастий, сумарного обліку робочого часу.

2. Особливості організації та проведення банкету – чай.

3. Встановити черговість подачі, підібрати посуд і прибори до меню: кава по-варшавські, оселедець з гарніром, суп-пюре з моркви з грінками, риба запечена з картоплею по – російському, кокіль з судака, мус журавлиний, огірки свіжі, кавун.

Варіант 17

1. Кваліфікаційна характеристика метрдотеля, адміністратора залу.

2. Особливості організації та проведення весільного банкету.

3. Встановити черговість подачі, підібрати посуд і прибори до меню: кошики з салатом, оселедець по-російські, борщок з гострими грінками, паштет з дичини, мідії запечені в раковинах, осетрина фрі, салат з фруктів, кава глясе.

Варіант 18

1. Вимоги до професійної підготовки офіціантів, барменів

2. Особливості організації та проведення новорічного банкету.

3. Встановити черговість подачі, підібрати посуд і прибори до меню:валовини з сьомгою, краби заливні, яєчня глазунья, піджарка з риби, груші в сиропі, шоколад гарячий, бульйон з курки.

Варіант 19

1. Підготовка торгових приміщень до обслуговування

2. Класифікація алкогольних та безалкогольних напоїв.

3. Встановити черговість подачі, підібрати посуд і прибори до меню: валовини з салатом, салат столичний, борщ холодний, антрекот з яйцем, чорнослив з вершками, чай з вершками,кокот з птиці.

Варіант 20

1. Підготовка посуду, приборів, столової білизни до обслуговування.

2. Правила подавання аперитивів.

3. Встановити черговість подачі, підібрати посуд і прибори до меню: котлета відбивна, ананас свіжий, яблука в слойці, чай з лимоном, солянка грибна, овочі натуральні, риба припущена в молоці.

Варіант 21

1. Класифікація методів і форм обслуговування

2. Правила підбору та подачі напоїв до страв

3. Підібрати для ресторану на 300 місць необхідні меблі і визначити їх кількість.

Варіант 22

1. Організація обслуговування за місцем роботи

2. Класифікаційна характеристика сомельє

3. Визначити кількість офіціантів для обслуговування весільного банкету на 250 осіб.

Варіант 23

1. Організація обслуговування за місцем навчання

2. Організація дозвілля в закладах ресторанного господарства.

3. Визначити порядок виконання робіт офіціантами під час підготовки і проведення банкету - фуршет.

Варіант 24

1. Основні правила обслуговування гостей в ЗРГ

2. Організація кейтерингового обслуговування

3. Визначити порядок виконання робіт офіціантами під час підготовки і проведення банкету з частковим обслуговуванням офіціантами.

Варіант 25

1. Послідовність та правила подачі холодних страв і закусок;.
2. Обслуговування учасників з'їздів, конференцій, культурних, громадських та спортивних заходів.
3. Визначити кількість столів для проведення банкету на 60 гостей з нагоди дня народження.

Варіант 26

1. Послідовність та правила подачі гарячих закусок;
2. Види меню, їх характеристика і порядок розроблення.
3. Скласти меню скомплектованого сніданку.

Варіант 27

1. Послідовність та правила подачі супів;
2. Особливості розробки денної виробничої програми для різних закладів харчування.
3. Розрахувати довжину і ширину банкетної скатертини, якщо загальна довжина банкетного столу складає 12 м. Визначити кількість скатертин.

Варіант 28

1. Послідовність та правила подачі других страв.
2. Обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелі.
3. Зобразити графічно сервіровку стола з чотирьох страв: холодна закуска з риби, холодна закуска з м'яса, рибна страва, м'ясна страва, морозиво.

Варіант 29

1. Послідовність та правила подачі солодких страв.
2. Обслуговування на залізничному транспорті: організація харчування пасажирів на залізничних вокзалах і у дорозі.
3. Визначити предмети сервіровки та їх кількість для проведення весільного банкету на 60 гостей.

Варіант 30

1. Послідовність та правила подачі гарячих напоїв;
2. Обслуговування пасажирів на авіатранспорті
3. Скласти меню для закусочної «Варенична».

ГЛОСАРІЙ

Ресторанне господарство; РГ

Вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надавання послуг відносно задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля або без нього. Примітка. Суб'єкти господарської діяльності здійснюють діяльність у ресторанному господарстві через заклади РГ (ДСТУ 3862)

Заклад РГ

Організаційно-структурна одиниця у сфері РГ, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність: виробляє і (або) доготовляє, продає і організує споживання продукції власного виробництва і закупних товарів, може організувати дозвілля споживачів. *Примітка.* Заклад РГ розміщується в окремій капітальній будівлі або спеціально обладнаному приміщенні іншої капітальної або некапітальної споруди виробничих підприємств, установ, навчальних, лікувальних, оздоровчих закладів, готелів, магазинів, закладів культури, або у вагонах залізничного, салонах авіа-, авто- та водного транспорту тощо (ДСТУ 3862)

Тип закладу РГ

Сукупність загальних характерних ознак виробничо-торговельної діяльності закладу РГ (ДСТУ 3862)

Клас закладу РГ

Сукупність відмінних ознак закладу РГ певного типу, яка характеризує рівень вимог до продукції власного виробництва і закупних товарів, умов їх споживання, організування обслуговування та дозвілля споживачів. Примітка. За ступенем комфорту, рівнем обслуговування і обсягом надаваних послуг ресторани і бари поділяють на три класи: люкс, вищий і перший (ДСТУ 3862)

Повносервісний заклад РГ

Різновид закладу РГ з обслуговуванням офіціантами та значною часткою фірмових та замовних страв і (або) напоїв у продукції власного виробництва. Примітка. Повносервісними можуть бути, як правило, ресторани, бари, кафе

Заклад швидкого обслуговування РГ

Різновид закладу РГ, де застосовують метод самообслуговування і пропонують обмежений асортимент продукції, що прискорює процес обслуговування

Майдан харчування РГ Комплекс закладів РГ швидкого обслуговування, що мають загальну торговельну залу

Заклад РГ-клуб Різновид закладу РГ, на базі якого працює клуб, що об'єднує споживачів за інтересами та особливостями смаків. Примітка. Заклади РГ — клуби: клуб любителів чаю тощо

Загальнодоступний заклад РГ

Заклад РГ, продукцію та послуги в якому може одержати будь-який споживач

Закритий заклад РГ

Заклад РГ, продукцію та послуги в якому може одержати певний контингент споживачів. Примітка. Закриті заклади РГ можуть організувати харчування особистого складу збройних сил, у вищих, професійнотехнічних, загальноосвітніх навчальних закладах, на промислових підприємствах тощо

Ресторан

Заклад РГ з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, високим рівнем обслуговування і комфорту у поєднанні з організуванням відпочинку і дозвілля споживачів. *Примітка.* «Ресторан» від франц. «restorantes» — укріплювальний, відновлювальний. За часом обслуговування ресторани поділяють на: швидкого обслуговування і звичайні; за методами обслуговування — обслуговування офіціантами і самообслуговування. Розрізняють спеціалізовані ресторани: рибний ресторан, ресторан національної кухні тощо (ДСТУ 3862)

Ресторан-бар

Різновид ресторану, до складу якого належить бар, торговельна зала якого суміжна з торговельною залою ресторану або барна стойка розміщена в торговельній залі ресторану

Кафе

Заклад РГ із широким асортиментом страв нескладного готування, кондитерських виробів і напоїв, в якому застосовують самообслуговування або обслуговування офіціантами. Примітка. Розрізнять спеціалізовані кафе: кафе-кондитерська, кафе-морозиво, кафе-молочне тощо (ДСТУ 3862)

Кав'ярня

Різновид кафе з різноманітним асортиментом кави

Кафе-бар

Різновид кафе, до складу якого входить бар, торговельна зала якого суміжна з торговельною залою кафе або барна стойка розміщена в торговельній залі кафе

Кафе-пекарня

Різновид кафе, відмінною ознакою якого є виробництво і продаж хлібобулочних і борошняних кондитерських виробів на місці

Чайний салон

Різновид кафе з широким асортиментом чаю, де можна продавати кондитерські, булочні та борошняні кулінарні вироби

Кафетерій

Заклад РГ самообслуговування з асортиментом страв нескладного

готування і напоїв, торговельна зала якого обладнана торговельно-технологічним устаткованням, призначеним для роздавання їжі. Примітка. У навчальних закладах, установах, промислових підприємствах, об'єктах роздрібної торгівлі тощо кафетерій організує споживання, як правило, через кафетерійну стойку (ДСТУ 3862)

Закусочна; шинок Заклад РГ самообслуговування, де переважає асортимент гарячих і холодних закусок, страв нескладного готування, призначений для швидкого обслуговування споживачів. Примітка. Розрізняють спеціалізовані закусочні: «Галушки», «Куліш», «Деруни», «Сосиски», «Млинці», «Пиріжки», «Чебуреки», «Шашлики», «Вареники», «Пельмені», «Піцерія» тощо (ДСТУ 3862)

Бар

Заклад РГ, в якому алкогольні, безалкогольні, змішані напої та страви до них і закупні товари продають через барну стойку. Примітка. Розрізняють спеціалізовані бари: винний, пивний, молочний, вітамінний, коктейль-бар тощо (ДСТУ 3862)

Нічний клуб

Різновид бару або ресторану, який працює переважно в нічні години, з організуванням різноманітних видовищ і розважально-танцювальних програм із музичним супроводом. Примітка. Розрізняють нічні клуби з послугами дозвілля: кабаре, більярд, диско тощо

Пивна зала

Різновид бару або ресторану з широким асортиментом пива

Ідальня

Заклад РГ для обслуговування певного контингенту споживачів із різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, в якому страви можуть надавати у вигляді скомплектованих раціонів харчування. **Примітка.** Функціює, як правило, за місцем роботи споживачів, у навчальних закладах, військових підрозділах, лікувальних та оздоровчих закладах, відділеннях лікарень, закладах соціальної підтримки малозабезпечених верств населення тощо. В їдальнях можуть функціювати зали оздоровчої, лікувальної та лікувально-профілактичної призначеності. В якості спеціалізованих їдалень розрізняють дієтичні їдальні (ДСТУ 3862)

Буфет

Заклад РГ із обмеженим асортиментом готових страв і напоїв, розміщений у спеціально обладнаному приміщенні, де їжу споживають, як правило, стоячи чи продають на винос (ДСТУ 3862)

Фабрика-заготівельня

Заклад РГ, призначений для механізованого виробництва власної продукції та централізованого забезпечування нею інших закладів РГ та об'єктів роздрібної торгівлі

Фабрика-кухня

Заклад РГ, призначений централізовано готувати і постачати готову до споживання їжу в різні місця

Домова кухня

Заклад РГ, призначений виготовляти продукцію власного виробництва і продавати її домашнім господарствам. Примітка. Приймає від споживачів замовлення на кулінарну продукцію, булочні і борошняні кондитерські вироби, організує консультації з питань готування їжі, може організувати споживання їжі на місці

Ресторан за спеціальними замовленнями (catering)

Заклад РГ, призначений готувати і постачати готову їжу та організовувати обслуговування споживачів в інших місцях за спеціальними замовленнями. Примітка. Такі заклади можуть обслуговувати банкети, фірмові прийоми, ділові зустрічі, весілля та інші свята у залах, офісах, на природі, під тентами тощо.

КЛАСИФІКАЦІЯ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Класифікація закладів РГ базується на комплексі вимог до: — асортименту продукції; — рівня обслуговування і надаваних послуг.

Заклади ресторанного господарства поділяють на такі групи:

Продаж їжі і напоїв, як правило, призначених для споживання на місці з показуванням розважальних вистав або без них

Ця група охоплює:

1.1 ресторан

1.1.1 ресторан-бар

1.2 кафе

1.2.1 кав'ярню

1.2.2 кафе-бар

1.2.3 кафе-пекарню

1.2.4 чайний салон

1.3 кафетерій

1.4 закусочну;

шинок

Продаж напоїв і страв до них, як правило, призначених для споживання на місці, з показуванням розважальних вистав або без них Ця група охоплює:

2.1 бар

2.1.1 нічний клуб

2.1.2 пивну залу

Продаж їжі і напоїв для споживачів, об'єднаних за професійними ознаками

Ця група охоплює:

3.1 їдальню

3.2 буфет

Постачання їжі, приготованої централізовано, для споживання в інших місцях

Ця група охоплює:

4.1 фабрику-заготівельню

4.2 фабрику-кухню

4.3 домову кухню

4.4 ресторан за спеціальними замовленнями (catering).

Подані нижче різновиди закладів РГ представлено у Міжнародному стандарті галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIC) ООН (код 5520) і окремо не визначено вище:

Ресторан на замовлення (carry-out restaurants)

Різновид ресторану, що в якості основної послуги пропонує продаж виробленої ним продукції на винос.

Примітка. У ресторанах на замовлення передбачено постачання їжі в інші місця

Ресторан-їдальня (commissary restaurants) Різновид ресторану, що організує харчування працівників в організаціях

Вагон-ресторан Різновид ресторану, що організує харчування споживачів послуг залізничних компаній та інших організацій пасажирського транспорту

Пивні садки (brasseries; beer gardens) Різновид бару, що продає і організує споживання різноманітного асортименту пива і має озеленену торговельну залу

Пивна (pub) Різновид бару, що продає і організує споживання алкогольних або безалкогольних напоїв. Примітка. Як правило, основним напоєм у пивній є пиво

Пивоварний бар (brew pub) Різновид бару, у якому варять, продають і організують споживання пива на місці

Бар-закусочна (snack bar) Різновид бару із спеціалізацією за асортиментом на закусках та сендвічах (закритих бутербродах)

Бар (ресторан) напоїв за спеціальними замовленнями (bartending) Різновид бару (ресторану) за спеціальними замовленнями, в обслуговуванні якого задіяні бармени, що організують споживання напоїв

Бістро (bistrot; eating places) Різновид закладу РГ швидкого обслуговування, що продає і організує споживання їжі і (або) напоїв

Таверна

Різновид кафе з асортиментом страв інших країн, відмінною ознакою якого є широкий асортимент алкогольних напоїв.

Зміст

Вступ 3
Характеристика методів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства 4
Характеристика форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства 8
Характеристика та призначення столового посуду 11
Прибори, столова білизна: їх характеристика, призначення 13
Підготовка торговельних приміщень до обслуговування споживачів 17
Види меню 23
Прийом і виконання замовлення в ресторані 25
Особливості подавання холодних страв та закусок, буфетної продукції 28
Правила подавання барної продукції та порядок подавання готових страв з виробництва 34
Організація обслуговування учнів 41
Особливості обслуговування споживачів на промислових підприємствах 44
Організація обслуговування студентів вузів 48
Вибір посуду і правила обслуговування споживачів по місцю роботи і навчання 50
Додаткові форми обслуговування і послуги при обслуговуванні по місцю роботи і навчання 52
Організація обслуговування пасажирів в залізничному, автотранспорті та в літаках 55
Організація обслуговування пасажирів на водному транспорті 60
Організація форм прискореного обслуговування 61
Обслуговування учасників нарад, спортивних змагань та в місцях масового відпочинку 66
Характеристика закладів швидкого обслуговування 72
Призначення і види бенкетів і прийомів. Бенкет з повним обслуговуванням офіціантами. 81
Прийоми по типу «фуршет», «коктейль» 87
Обслуговування по типу «Шведський стіл» 91
Порядок обслуговування урочистих заходів. 95
Складання замовлень та плану обслуговування урочистих заходів, бенкетів 102
Бенкет з частковим обслуговуванням офіціантами 104
Бенкет-чай. Особливості підготовки та проведення 108
Розважальні програми за інтересами споживачів 111
Обслуговування на території дитячих розважальних комплексів 115
Організація обслуговування відвідувачів більярдних та боулінг-клубів 121

Туристичні документи 124
Організація обслуговування іноземних туристів.
Організація дозвілля. 127
Правила розрахунку громадян-туристів 133
Елементи рекламного процесу 137
Рекомендована література 144
Перелік тем для самоконтролю
з дисципліни «Організація ресторанного господарства» 145
Варіанти контрольних робіт 147
Глосарій 152