

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДВНЗ «ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА»
ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМУ
Кафедра готельно-ресторанної справи**

РАЇСА ЗАГНИБІДА

**ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО
ГОСПОДАРСТВА**

Навчально-методичний посібник

Івано-Франківськ – 2017

УДК 640.432(075.8)
ББК 36.997-я723-1

*Рекомендовано до друку Вченою Радою факультету туризму ДВНЗ
«Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника»*

*Обговорено і затверджено на засіданні кафедри готельно-
ресторанна справа факультету туризму протокол №9 від 20 лютого
2017 року*

Рецензенти:

В.М. Клапчук – д.і.н., професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи факультету туризму Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника;

Л.М. Лояк – кандидат економічних наук, доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи факультету туризму Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника;

Л.В. Польова – педагогічних наук, доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи факультету туризму Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника;

Загнибіда Р.П. Організація ресторанного господарства: Навчально-методичний посібник / Р.П. Загнибіда. – Івано-Франківськ: **Фоліант, 2017.** – 200 с.

У навчально методичному посібнику викладено лекційний матеріал з курсу «Організація ресторанного господарства», тестові й індивідуальні завдання, завдання для самостійної підготовки студентів, словник термінів, список рекомендованої літератури. Згідно з навчальною програмою лекційний матеріал послідовно розкриває сутність навчальної дисципліни з метою кращого опанування студентами системи знань, навиків та методів покликаних якнайповніше зясувати сутність ресторанного господарства у світі і в Україні.

Призначений для студентів вищих навчальних закладів, які планують пов'язати свою подальшу діяльність із туристичним бізнесом, зокрема з ресторанною індустрією, викладачів вищих навчальних закладів і працівників, зайнятих у сфері гостинності та туризму, для всіх охочих зайнятися організацією і вдосконаленням ресторанної справи.

УДК 640.432(075.8)
ББК 36.997-я723-1

ISBN 978-966-8098-55-1

© Р.П. Загнибіда, 2017
© «Фоліант», 2017

ЗМІСТ

Вступ.....	4
Опис навчальної дисципліни	6
Лекція 1. Ресторанне господарство як вид економічної діяльності і його місце в індустрії гостинності.....	7
Лекція 2. Характеристика типів закладів ресторанного господарства.....	21
Лекція 3. Характеристика методів, видів, форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	32
Лекція 4. Основи організації виробництва продукції в закладах ресторанного господарства.....	43
Лекція 5. Організація та структура виробництва підприємств ресторанного господарства. Характеристика приміщень та їх обладнання.....	56
Лекція 6. Характеристика матеріально-технічної бази для обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.....	64
Лекція 7. Моделювання процесу підготовки залів закладів ресторанного господарства до обслуговування.....	70
Лекція 8. Правила і способи подавання страв і напоїв у закладах ресторанного господарства	77
Лекція 9. Організація та техніка обслуговування бенкетів і прийомів та інших свят.....	90
Лекція 10. Організація обслуговування та надання послуг харчування в закладах ресторанного господарства при повсякденному обслуговуванні туристів при готелі.....	106
Лекція 11. Особливості обслуговування прийомів за протоколом.....	118
Лекція 12. Організація надання послуг харчування та обслуговування учасників культурних, громадських та спортивних заходів.....	134
Лекція 13. Організація надання послуг харчування та обслуговування туристів на транспорті та на шляху слідування..	140
Лекція 14. Організація дозвілля в закладах ресторанного господарства	148
Лекція 15. Кейтеринг – як складова бізнесу в ресторанному господарстві.....	154
Самостійна робота студентів	162
Індивідуальна робота студентів	164
Тестові завдання	167
Словник термінів	179
Список рекомендованої літератури	196

ВСТУП

Ресторанний бізнес є одним із найприбутковіших у світі. Формування високоефективного національного ресторанного господарства відіграє важливу роль у туристичній індустрії за обсягом матеріальних, фінансових ресурсів, забезпеченістю трудовим потенціалом і загальним обсягом доходів у туристичному бізнесі. Створення стабільної клієнтської бази, пошук та створення нових шляхів розвитку організації ресторанного бізнесу, постійне оновлення концепції закладів з урахуванням динамічного ринку туристичних послуг в умовах політичної й економічної нестабільності та недостатньої кількості інвестиційних коштів є перспективними напрямками для розвитку економіки країни загалом.

Можна зазначити, що розвиток ресторанної справи в Україні знаходиться на стадії зародження. Але ця галузь є перспективною, тому що вона сприяє підвищенню іміджу власника бізнесу та є привабливою (прибутковість закладів 15–20%) для інвестування на тривалий термін часу. Необхідно констатувати, що в національній ресторанній індустрії з'являються нові напрями діяльності: високе елітне обслуговування, тематичні ресторани, фаст-фуди, спортивні бари, обслуговування за типом «кейтеринг» тощо. У ресторанній справі популярними серед гостей стають послуги сомельє, години фортуни та щасливі години для гостей; гастрономічні шоу; урочисті презентації страв; бар-шоу; рибалка та кулінарне приготування у присутності гостя; карооке; знижки постійним клієнтам; виїзний кейтеринг з організацією дозвілля та оригінальним спектром різноманітних послуг; відпочинок та розваги на воді, землі та в повітрі. Виходячи із цього, слід зазначити, що досвідчені ресторатори та ресторатори-початківці повинні ретельно досліджувати ринок ресторанного бізнесу, використовуючи основи ресторанного маркетингу, беручи до уваги уподобання і бажання споживачів, зважаючи на певні типи ресторанних закладів. Лише після такої деталізації доцільно пропонувати і розвивати конкретний напрям ведення ресторанного господарства з відповідним спектром послуг.

Навчально-методичний посібник дає можливість комплексно дослідити роботу закладів ресторанної сфери, виділяючи типізацію та класифікацію як закладів, так і послуг, що надаються гостям; організацію технологічних процесів, вимоги до виробничих і торгових приміщень; деталізувати дизайн, архітектурні стилі споруд та значення функціональності внутрішнього і зовнішнього простору. Важливими є також організаційні аспекти обслуговування відвідувачів ресторанного господарства, що включають види сервісу, які використовуються для обслуговування гостей, оперативне управління технологічними процесами в ресторанах. Дієвим маркетинговим інструментом ресторанних закладів є меню та диверсифікація в ресторанній галузі. У навчально-методичному посібнику подано кадровий потенціал як основу прибутковості ресторанного бізнесу, що містить добір персоналу ресторанного підприємства та створення атмосфери команди, технології управління

персоналом, мотиваційні програми та досконалі тренінги, що оптимізують діяльність ресторанного бізнесу та допоможуть раціонально використовувати матеріально-технічні і трудові ресурси.

Поданий матеріал охоплює лекційний курс з дисципліни «Організації ресторанного господарства», що поглиблює теоретичну основу і практичні навички з організації ресторанної справи, дає змогу здобути знання з управління ресторанными підприємствами та формування ефективної концепції ресторанных закладів, планувати діяльність відповідно до стандартів обслуговування та інноваційних упроваджень у зазначеній сфері обслуговування.

Для кращого засвоєння теоретичної частини посібника складено питання для самоконтролю до кожної теми лекції. Навчально-методичний посібник пропонується для фахової підготовки студентів вищих навчальних закладів України за напрямом «Туризм» та відповідає вимогам до державного стандарту з підготовки освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр». Може бути використаний фахівцями, які задіяні в ресторанній індустрії і досліджують теоретичні і практичні питання ресторанного обслуговування та організаційні аспекти оптимізації ресторанного бізнесу.

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3,0	Спеціальність (професійне спрямування) : 242 «Туризм»	Професійно-орієнтована	
Модулів – 1		Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		3-й	3-й
Загальна кількість годин – 180		Семестр	
		1-2-й	1-2-й
		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: 4 аудиторних – 60 самостійної роботи студента – 120	Освітньо-кваліфікаційний рівень: Бакалавр	30 год.	6 год.
		Практичні, семінарські	
		0 год.	0 год.
		Лабораторні	
		30 год.	4 год.
		Самостійна робота	
		120 год.	170 год.
		Індивідуальні завдання:	
		8 год.	8 год.
		Вид контролю: Залік – 1-й семестр, Екзамен – 2-й семестр	

Лекція №1

Тема 1. Ресторанне господарство як вид економічної діяльності і його місце в індустрії гостинності.

Питання для розгляду:

1. Завдання й зміст дисципліни «Організація ресторанного господарства», його зв'язок з іншими дисциплінами, значення в системі підготовки спеціаліста.
2. Історія виникнення перших закладів харчування.
3. Індустрія гостинності і місце в ній ресторанного господарства. Функції, особливості та соціально-економічне значення ресторанного господарства.
4. Сучасні тенденції розвитку ресторанного господарства.
5. Мережа закладів ресторанного господарства та її розвиток в сучасних умовах.

1. Завдання й зміст дисципліни «Організація ресторанного господарства», його зв'язок з іншими дисциплінами, значення в системі підготовки спеціаліста.

В умовах розвитку ринкової економіки та інтеграції України у світовий економічний простір переглядаються місце і роль ресторанного бізнесу. Зміни економічного розвитку у країні вимагають застосування нових підходів до управління та організації діяльності, які повинні бути орієнтовані на максимальне задоволення попиту споживачів і забезпечення високого рівня ефективності їх виробничо-економічної діяльності.

Процес модернізації освіти в сучасних умовах розвитку суспільства спрямовується на підготовку кваліфікованого працівника відповідного рівня і профілю, конкурентноздатного на ринку праці, компетентного, відповідального, який вільно володіє своєю професією, здатного до ефективної роботи зі спеціальності на рівні світових стандартів, готового до постійного професійного удосконалення. Тому, одним з головних завдань вищої педагогічної освіти України у професійній підготовці майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи є формування висококваліфікованого фахівця, який має володіти не тільки певною сумою ґрунтовних знань з відповідних дисциплін, а й здатний до самостійної дослідницької діяльності за для постійного професійного самовдосконалення.

Дисципліна має логічний зв'язок і з іншими дисциплінами, які формують майбутнього фахівця, а також створює умови для формування у студентів широкого кругозору, надбання організаторських здібностей для досконалості вміння приймати вірне рішення та розв'язувати завдання, що сприяють підвищенню якості організації виробничих і сервісних процесів у закладах ресторанного господарства різних типів та форм власності взагалі й виробництва продукції та послуг в них зокрема.

Метою викладання навчальної дисципліни «Організація ресторанного господарства» є формування у студентів навичок виконувати планувальні,

організаційні та управлінські функції в процесі діяльності закладів ресторанного господарства; набуття навичок у визначенні завдань діяльності закладів ресторанного господарства з організації виробництва продукції та обслуговування, раціональної організації праці; набуття навичок з розробки технологічного процесу сервісного обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства, забезпечення належного рівня якості продукції та послуг у закладах ресторанного господарства; набуття навичок розв'язання проблемних ситуацій у процесі обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства, організації діяльності щодо надання основних видів послуг у сфері ресторанного бізнесу.

Для досягнення поставленої мети необхідне здійснення наступних завдань:

- вивчення студентами сфери ресторанного господарства і формування сучасної мережі її закладів як вагової складової індустрії гостинності;

- вивчення студентами принципів організації виробництва та структури виробничих процесів, що здійснюються в різноформатних закладах ресторанного господарства;

- опанування студентами навичок з оперативного планування роботи закладів ресторанного господарства в цілому і виробництва зокрема, в тому числі з використанням методу сіткового планування та управління (СПУ);

- набуття теоретичних знань і практичних умінь із сучасної організації роботи закладів заготівельних, доготівельних, з повним виробничим циклом по виробництву напівфабрикатів та готової до споживання продукції в цілому і робочих місць у виробничих цехах зокрема з урахуванням ступеня оснащення їх відповідним устаткуванням та інвентарем, ефективного й раціонального використання їх сировинних, матеріальних, просторових ресурсів, забезпеченості трудовими ресурсами відповідного кваліфікаційного рівня тощо;

- набуття студентами теоретичних знань і практичних навичок з аналізу та планування раціональної організації праці з використанням технічних норм часу, застосування методики раціоналізації робочих місць основного й допоміжного виробництва в закладах ресторанного господарства різних типів та класів;

- набуття студентами практичних умінь з раціоналізації робочих місць в закладах ресторанного господарства та вибору альтернатив майбутнього концептуального розвитку закладу ресторанного господарства;

- вивчення студентами номенклатури існуючих послуг і сучасної матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів та форм власності;

- вивчення студентами принципів організації обслуговування різноманітних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів, класів, форм власності, а також методів обслуговування;

- набуття студентами теоретичних знань і практичних навичок з організації та моделювання процесу обслуговування різних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства різних типів, класів та форм власності;
- набуття студентами теоретичних знань і практичних навичок з обслуговування бенкетів, дипломатичних прийомів, інших свят та надання послуг різним сегментам споживачів з кейтерингу і фудінгу;
- вивчення студентами принципів організації та здійснення виставкової і фестивальної діяльності закладів ресторанного господарства;
- опанування студентами теоретичних знань та практичних навичок з досвіду функціонування сфери індустрії гостинності за кордоном і ресторанного господарства зокрема.

2. Історія виникнення перших закладів харчування.

Гостинність є одним із фундаментальних понять людської цивілізації, яка в наш час забезпечується такими видами економічної діяльності, як готельне і ресторанне господарство. Протягом віків воно пройшло складний шлях від місць для нічного відпочинку подорожуючих та організації їх харчування до створення потужних мереж готелів і ресторанів.

Згадки про перші підприємства (заклади), що займалися організацією харчування, – таверни можна знайти у манускриптах епохи античності зокрема, у кодексі вавилонського царя Хаммурапі, приблизно 1700 р. до н. е. У I тисячолітті до н. е. таверни були важливим елементом соціального та релігійного життя Стародавньої Іреції.

Римському трактирнику Секвію Локату належить ідея першого 'в історії «ланча ділової людини», який вже у 40-х роках до н.е. значно полегшував працю маклерів на галерних пристанях, які були занадто зайняті, щоб ходити обідати додому.

За часів Калігули (37 р. н. е.) популярністю користувалися бані з розкішними обідніми кімнатами, де організовували як приватні на кілька осіб, так і багатолюдні бенкети. Таким чином вже у давнину поєднували в одному підприємстві надання послуг з організації харчування та інші.

У період правління імператора Адріана (117-138 р. н. е.) римські шеф-кухарі заснували на Палатінському пагорбі власну Академію кулінарного мистецтва, тобто вже в античні часи з'явилося розуміння необхідності підвищення якості організації харчування і забезпечення професійної підготовки працівників цієї сфери діяльності.

На розвиток підприємств харчування в епоху середньовіччя суттєво вплинули релігійні традиції. Церква довгий час зобов'язувала монастирі надавати паломникам безоплатне харчування, що стримувало розвиток приватних підприємств харчування. Водночас у цей період з'явилися перші ознаки застосування політики лояльності в тавернах. Наприклад, Г. Бейлі - хазяїн Лондонської таверни «Табард» із «Кентерберійських оповідань» Дж. Чосера, написаних у XII ст., нагороджував безкоштовним обідом того відвідувача, який розповідав найцікавішу історію.

Позитивний вплив на розвиток середньовічної гостинності мало і створення професійних асоціацій. Так, у 1282 р. трактирники Флоренції (Італія) заснували гільдію, діяльність якої була спрямована на сприяння розвитку їхнього бізнесу. Зокрема можна було очікувати підтримку від гільдії під час проведення аукціонів щодо наймання у міста трактиру.

Оцінюючи якість організації харчування за трапезним столом тієї епохи, слід зазначити, що столи ретельно сервували, хоча гості їли з дерев'яних дощечок або рівно нарізаних скибок дуже черствого хліба, а не з тарілок; і ще довгий час під час їжі не користувалися виделками, їжу брали руками та ножом, яким різали та з якого їли. Водночас санітарні умови в кухонних приміщеннях і зберігання продуктів були жахливими, а кухарі мали досить неясне уявлення про гігієну. Незважаючи на це, середньовічними фахівцями ресторанної справи були розроблені правила проведення званих вечерь, які й понині можна з незначними корективами використовувати при організації сучасного застілля як у сфері ресторанного господарства, так і вдома.

Хоча середньовічне обслуговування на бенкетах королів та феодалів називають «дискримінаційним», оскільки різні страви подавалися гостям різного рангу, воно, на погляд Пятницької Г.В., започаткувало сучасний поділ підходів до обслуговування VIP-персон та інших відвідувачів підприємств (закладів) господарства. Сприяло зазначеному, а також появі нових форм обслуговування споживачів і поступове зростання популярності подорожей на диліжансах, які з'явилися в Англії у XVI ст. та обумовили революціонізацію індустрії гостинності на дорогах, у тому числі підвищення якості послуг з організації харчування на постійних дворах. Заможних людей обслуговували в їдальнях або в їхніх кімнатах, куди вони могли замовити спеціальні страви з наявних у хазяїна постоялого двору продуктів. Це зумовило появу форми обслуговування за меню порційних страв. Бідні зазвичай харчувалися на кухні разом із хазяїном постоялого двору та його родиною простою їжею без права вибору, але за мінімальну ціну, що своєю чергою обумовило появу форми обслуговування за меню загального столу. Поряд із цим у XVI ст. в Англії з'явилися таверни для простого люду, що отримали назву ординарних, і де за загальним столом подавали дешеві чергові страви. Розвиток експорту кави сприяв появі у XVI ст. кав'ярень, які стали центрами культурного та літературного життя багатьох міст того часу й у подальшому спричинили появу різноманітних кафе. У 1533 р. у Парижі було відкрито заклад харчування «Tour d'Argent», який протягом двох століть залишався унікальним і за своїми характеристиками відповідав тризірковим ресторанам сучасного Мішленівського конкурсу. Таким чином поступово у суспільне життя приходило розуміння необхідності урізноманітнення підприємств, що займаються організацією харчування, та доцільності проведення їх спеціалізації.

Широко застосовувати поняття «ресторан» почали завдяки французу М. Буланже – власнику таверни, де головною стравою був суп під назвою «restorantes» (франц. зміцнювати, відновлювати сили). З ім'ям Буланже також

можна пов'язати і перші спроби протистояння монополізму у сфері ресторанного бізнесу. Так, у 1767 р. він виграв судову справу в гільдії постачальників провізії, якій належала монополія на м'ясні страви, і здобув право виробляти та реалізовувати у власному ресторані «Le Champ d Oiseau» свій знаменитий суп з баранини у винному соусі.

Після Французької революції досвід створення концепції ресторанів за допомогою шеф-кухарів-емігрантів розповсюдився як у Європі, так і в Америці. Своєрідну революцію у менеджменті ресторанів І при готелях зробив у 1898 р. А. Ескоф'є, який працював шеф-кухарем у лондонському готелі «Savoie» та запровадив там бригадний підряд на кухні. Вагомим внеском у розвиток ресторанного бізнесу стало і, те, що управляючий готелем «Savoie»

Ц. Рітц зробив обіди в ресторані обов'язковим атрибутом світського життя як чоловіків, так і жінок. Це сприяло розширенню аудиторії потенційних і наявних споживачів продукції і послуг підприємств (закладів) харчування, оскільки до чоловіків активно почали приєднуватися жінки.

У 1848 р. у Нью-Йорку сформувалася своєрідна ієрархія ресторанів. Найнижчий рівень займали «шестипенсові обжиралівки» Даніеля Суїні, який заслужив славу «батька брудних ложок». У Суїні відвідувачі могли отримати маленьку порцію чергової страви за шість пенсів і велику – за шилінг, тобто з'явилися спроби організовувати харчування залежно від різних фізіологічних потреб людей та диференціювати пропозицію їжі за ціною. На рівень вище були заклади Брауна, в яких обслуговували офіціанти і відвідувачам пропонували меню, на полях якого зазначалися ціни різних кулінарних страв.

Найвищий щабель ієрархії займали знамениті ресторани Дельмоніко. Зауважимо, що ці заклади характеризувалися вишуканою їжею та бездоганним обслуговуванням. Крім того, Дж. Дельмоніко запровадив одну корисну інновацію: меню в його закладах почали друкувати не тільки французькою, але й англійською мовами. Таким чином на ресторанному ринку з'явилися підприємці, які чітко усвідомлювали, що майбутній розвиток їхнього бізнесу суттєво залежатиме від того, наскільки вони краще, ніж конкуренти задовольнятимуть потреби їх цільового сегмента споживачів у організованому харчуванні. Все це також стало передумовою для подальшого поділу деяких закладів харчування на класи (або розряди, або категорії тощо).

У XIX ст. зароджується традиція обідати у підприємствах (закладах) харчування не через необхідність, а для задоволення. Тому не дивно, що в багатьох країнах міські підприємства (заклади) харчування почали більшою мірою орієнтуватися на місцевих мешканців, ніж на тих, хто подорожує. Поряд із цим американець Ф. Харвей з 1876 по 1890 рр. зробив досить вдалу спробу вирішити проблему організації гарячого харчування у дорозі за відсутності вагонів-ресторанів: він почав будувати ресторани і так звані «Будинки Харвея» при залізничних вокзалах, що славилися смачними

обідами з семи страв і ввічливими офіціантами, які швидко та якісно обслуговували всіх подорожуючих.

Починаючи з XIX ст., суттєво вдосконалюються системи організації харчування за місцем роботи, навчання та у лікарнях. Так, у 1849 р. у Франції з'являються перші шкільні їдальні. У різних країнах Європи остаточно формуються декілька традиційних підходів до надання студентам харчування - за власний кошт студентів; за рахунок пожертв; за рахунок часткового фінансування з фондів навчального закладу. Підприємства харчування все частіше почали створювати на заводах та в офісах. У Нью-Йорку 1834 р. відкрито одну з перших робітничих їдалень у «Бовері Сейвінгс Бенк». Ф. Найнтингейл під час Кримської війни на кухні при шпиталі в Скутарі (одному з сучасних районів Стамбула) запроваджує систему дієтичного харчування.

Поява у Європі тонізуючих напоїв (кави та чаю) зумовили нення спеціалізованих закладів з їхнього споживання. Однак лення кав'ярень та чайних відбувалося, відповідно, лише па ці XVII ст. і в середині XIX ст. Кава, що походить з Африки і відома в арабському світі у ранньому Середньовіччі, в Європі доступна лише для поодиноких аристократичних родин. Перешкодою у поширенні кави була заборона споживання напою католицькою церквою. Тільки у XVI ст. Папа Г'і Клемент VIII скасував цю заборону. У XVII ст. кав'ярні стали ширеними в усій Європі. Лише у Венеції 1675 р. їх налічували кілька десятків. В Англії першу кав'ярню відкрив 1652 р. у на вул. Сент-Майкл вихідець з Вірменії Аллей. Перша к в Центральній Європі почала діяти у Відні 1683 р. Її власником був вихідець з України – Ю. Кульчицький, якому належала виняткова роль у звільненні міста від турків, – за це в нагороду він і отримав дозвіл на відкриття кав'ярні. Вона швидко набула популярності у відвідувачів завдяки особливому тонізуючому підсолодженому медом та розбавленому молоком напою.

Чай – сьогодні невід'ємний у раціоні тонізуючий напій – став популярним серед європейців та американців лише в середині XIX ст. Він походить з Південно-Східної Азії, його почали споживати в Англії, яка мала в цьому регіоні великі колонії, відтак – в інших європейських країнах. Лише у XX ст. чай став загальноновизнаним напоєм у світі.

У другій половині XIX – на початку XX ст. посилення ролі міст на тлі швидкого індустріального розвитку зумовлює масову їхню забудову, в тому числі появу робітничих кварталів та окремого виду засобів розміщення – гуртожитків. Типовим прикладом'будівництва гуртожитків (фамілістерів) у Франції були споруджені підприємцем Годеном при заводі обігрівальних приладів у Гізі три великі корпуси для розміщення 1200 робітників. Біля кожного корпусу розташовувався великий двір, на кожному поверсі будівель виділялись окремі квартири з туалетом та ванною. Комплекс фамілістерів доповнювався кооперативним магазином, яслами, рестораном, диспансером, лікарнею, театром, школою, пральнею та місцем для купання на річці.

У багатьох європейських країнах у середині XIX ст. виникли перші клуби, які об'єднували людей зі спільними інтересами, в тому числі стосовно

туристичних подорожей. Для функціонування клубів створювали необхідне інфраструктурне забезпечення – клубні будинки, облаштовували маршрути, а також споруджували притулки для тимчасового розміщення. Перший туристичний клуб – "Клуб подорожей" – виник 1832 р. у Лондоні. Згодом тут відкрили відомий "Альпійський клуб" (1857); у Тифлісі при Кавказькому товаристві природознавства 1877 р. було створено клуб з однойменною назвою, а в Петербурзі 1885 р. – першу велику туристичну організацію "Підприємство для громадських подорожей у всі країни світу".

У складі українських земель подібний клуб організовано 1890 р. в Одесі під назвою "Кримський гірський клуб". Відтак створено його філіали в Ялті та Севастополі, згодом – на Кавказі й інших регіонах Російської імперії. Для туристичного освоєння Кримських гір було облаштовано декілька маршрутів з першим у Росії спеціальним притулком на 12 місць, в якому туристам пропонували ночівлю, гарячі напої, а також страви з м'яса та інших продуктів. Вагомим чинником у рекламі готельних підприємств стає випуск 1854 р. у Великій Британії першого довідника. Він містив детальну інформацію про готелі (8 тис.), адреси, місткість та опис окремих послуг. Його вихід започаткував історію інформаційного просування готельних послуг на споживчий ринок. Згодом у різних країнах почали видавати аналогічні довідники, каталоги, буклети, які водночас стали першою туристичною рекламою.

Наприкінці XIX ст. – початку XX ст. у сфері гостинності відбулися значні зміни. Кількість закладів гостинності інтенсивно збільшилася, розширилася їхня функціональна структура, вдосконалювалося обслуговування, модернізувалася архітектура, створювалися стандарти в обслуговуванні й елементах оздоблення. Особливо інтенсивно зростала кількість готелів і ресторанів у Європі й США. Так, у Німеччині 1913 р. налічувалося 90 тис. готелів, Австро-Угорщині – 15 тис., Росії 1910 р. – 4685 готелів тощо.

Поряд із вищезазначеними впродовж XIX ст. з'являються й інші інновації, що сприяли активному розвитку підприємств харчування. Винайдено способи зберігання їжі шляхом консервування та вакуумної упаковки; розроблено фруктову газовану воду з морозивом, що обумовило створення одного з різновидів кафе – кафе - морозиво тощо. У Росії, в тому числі на території сучасної України, наприкінці XIX ст. під впливом західної культури набули досить широкого розповсюдження кондитерські та кафе - шантани, в яких подавали вина, фрукти, закуски, грав оркестр, організовували концерти, танці. Таким чином на ринку поступово з'являються підприємства (заклади) харчування з організацією дозвілля (розважальних вистав).

Після жовтневих подій 1917 р. на території колишнього СРСР відбувається масова трансформація ресторанів і трактирів у громадські їдальні. Таким чином було започатковано створення радянської мережі громадського харчування. Як результат реалізації політики індустріалізації країни, у великих промислових центрах і на новобудовах СРСР у другій

половині 20-х років XX сі. створюються перші великі підприємства харчування типу «фабрика-кухня», формуються централізовані системи організації харчування, що в подальшому сприяло поділу та розвитку мереж заготівельних і доготівельних підприємств (закладів) громадського харчування (ресторанного господарства). При цьому, як зазначив Д. Павлов, поступовий масовий перехід у СРСР від домашнього приготування їжі до харчування у громадських їдальнях привів не тільки до великої економії праці та матеріальних засобів для суспільства, але також значно змінив організацію побуту людей, що склалася впродовж багатьох років.

В Америці у 20-х рр. XX ст. з'являються пересувні ресторани та мережі закусочних, що являють собою невеликі приміщення з кількома стільцями та плитою зі сковорідкою, де смажать гамбургери. З їх появою почався розвиток індустрії швидкого обслуговування та виникла проблема щодо підготовки кваліфікованих керівників для сфери ресторанного господарства.

Позитивний вплив на розвиток підприємств (закладів), особливо тих, які займалися організацією харчування на заводах та на транспорті, мала інновація 50 – 60-х років XX ст., що полягала у виробництві та подальшому використанні заморожених продуктів. Зростанню швидкості обслуговування та збільшенню рівня задоволення потреби у послугах з організації харчування сприяв активний розвиток системи самообслуговування, що наприкінці 1959 р. охопив близько 90% їдалень, чайних, кафе та закусочних колишнього СРСР. Значні переваги, пов'язані з економією праці та часу обслуговування при організації харчування за місцем навчання та роботи, надав розвиток мережі буфетів без продавців та залів саморозрахунку в їдальнях на шахтах, у вузах і школах на території СРСР, а також запровадження продажу абонементів на харчування та організація харчування в кредит. сприяло зростанню їх популярності, а отже обумовило активний розвиток у різних країнах світу.

У 70-ті роки XX ст. завдяки новим технічним можливостям було розширено асортимент підприємств швидкого обслуговування, що сприяло зростанню їх популярності, а отже обумовило активний розвиток у різних країнах світу.

Починаючи з другої половини XX ст. і до теперішнього часу, розвитку сфери ресторанного господарства притаманне активне менеджерське прагнення до інновацій, яке, насамперед, обумовлено загостренням конкуренції. У цей період на ринку ресторанного господарства з'явилися інноваційні:

- формати (кейтеринг; квік-енд-кежел; клубний; експо-кухня; родинний тощо) та напрями (фьюжен; креатив; концептуальний та ін.);
- методи та технології виробництва (конвекційний; теплового випромінювання; монодоз; нові технології приготування страв і напоїв тощо);
- засоби праці (винна кліматична шафа; бласт-фрізери; охолоджувальні столи; знімна (розбірна) роздавальна лінія тощо);

- форми обслуговування та послуги («пілотна»; «шведський стіл»; послуги сомельє, фумельє, баристо та ін.);
- управлінські системи та стратегії, методи, технології ведення бізнесу (автоматизовані системи управління (АСУ) підприємств (закладів) ресторанного господарства та їх окремих підрозділів; технологія франчайзингу; метод актуальної собівартості; стратегія у підборі кадрів з орієнтацією на «незіпсованість»; адаптація наявних і розробка нових матричних методів вибору стратегій розвитку та конкуренції з урахуванням галузевої специфіки тощо);
- товари та методи їх просування (нові фірмові страви; акція «fooding» (англ. Food+ feeling – відчуй, що їси); системи дисконтів та бонусів тощо).

3. Індустрія гостинності, її структура та місце в ній ресторанного господарства. Функції, особливості та соціально-економічне значення ресторанного господарства.

Індустрія гостинності – індустрія, що працює на благо людей. З іншого боку індустрія гостинності – це сфера виробничої і комерційної підприємницької діяльності, місія підприємств і мораль персоналу яких базується на загальнолюдських принципах щирості, доброзичливості, приязні до гостя.

Структура індустрії гостинності складається із засобів розміщення (готелів тощо); закладів ресторанного господарства (ресторани, кафе, бари тощо); засобів відпочинку та рекреації (SPA і Wellness тощо); засобів транспортування (автобуси тощо); обслуговуючих господарств (що дають можливість працювати сфері гостинності).

Ресторанне господарство посідає важливе місце серед інших структурних елементів індустрії гостинності. Заклади ресторанного господарства присутні майже в кожному з засобів розміщення, навіть і не по одному і представлені багатьма типами (ресторани, кафе, бари, їдальні, буфети тощо). Кожен з типів закладів ресторанного господарства може бути також різноманітної спеціалізації (винний бар, коньячний бар, лобі бар, бар при басейні, десертний бар, ресторан для сніданків зі шведською лінією, вечірній ресторан тощо).

Ресторанне господарство є частиною сфери товарного обертання. Ресторанне господарство – це вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надавання послуг відносно задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля або без нього.

Суб'єкти господарської діяльності виробляють або доготовляють, продають і організовують споживання продукції власного виробництва, можуть продавати закупні товари без оброблення і порціювання.

Діяльність ресторанного господарства регламентується законами, державними та міждержавними стандартами, іншими підзаконними актами, які також регламентують відносини зі споживачами: Закони України «Про захист прав споживачів», «Про забезпечення санітарного та

епідеміологічного благополучного населення», «Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини»; ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»; міждержавний стандарт ГОСТ 30523 – 97.

«Услуги общественного питания. Общие требования»; міждержавний стандарт ГОСТ 30390-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия»; Міждержавний стандарт ГОСТ 30524 – 97 «Требования к обслуживающему персоналу» тощо.

Галузь ресторанне господарство виконує три функції:

- виробництво продукції власного виробництва;
- реалізація продукції власного виробництва та закупних товарів;
- організація споживання продукції власного виробництва та закупних товарів.

Соціально-економічне значення ресторанного господарства полягає в наступному:

- Важливий резерв економії суспільної праці;
- Фактор відтворення робочої сили;
- Фактор раціонального використання продовольчих ресурсів і матеріальних засобів;
- Фактор раціонального використання продовольчих ресурсів і матеріальних засобів;
- Фактор зростання продуктивності праці в сфері матеріального виробництва;
- Фактор організації харчування населення на наукових засадах;
- Фактор організації харчування населення на наукових засадах;
- Вивчення елементів іноземної культури через споживання страв іноземної кухні етнічних закладів;
- Набуття звичок та навичок основних законів етикету за столом тощо.

4. Сучасні тенденції розвитку ресторанного господарства.

Саме у XX – XXI ст. у багатьох країнах світу для широкого вжитку запроваджено термін «ресторанне господарство». За Міжнародним стандартом галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIC) ООН, ресторанне господарство (РГ) – це вид економічної діяльності, спрямований на задоволення потреб споживачів у харчуванні, з організацією дозвілля або без нього. В Україні термін «ресторанне господарство» почали офіційно використовувати з 2004 р., коли ним у межах реалізації Постанови Кабінету Міністрів України «Про концепцію побудови національної статистики України та Державну програму переходу на міжнародну систему обліку і статистики» було запропоновано замінити термін «громадське харчування». Нині згідно з ДСТУ 4281: 2004 в Україні під ресторанним господарством розуміють «вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надавання послуг

відносно задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля або без нього».

Розвиток сучасних суб'єктів господарювання, що займаються ресторанним господарством, як і у стародавні часи, пов'язаний із виконанням ними функції щодо задоволення потреб населення у послугах з організації споживання матеріальних та нематеріальних благ поза домашнім господарством. Ця функція є одночасно і соціальною, і економічною, оскільки від того, як вона виконується залежить здоров'я, працездатність, рівень та якість життя індивідів соціуму. Зростання рівня та якості життя стимулює розвиток підприємств (закладів) ресторанного господарства, оскільки змінює вимоги та характер попиту на послуги з організації харчування. Все це обумовлює періодичну активізацію інноваційних процесів у сфері ресторанного господарства та у сферах, які сприяють розвитку її суб'єктів господарювання.

Сучасна сфера ресторанного господарства поєднує в собі різні організаційні форми господарювання, в тому числі такі, де об'єкти ресторанного господарства функціонують у формі підрозділів лікарень, інтернатів, дитячих будинків, навчальних закладів, промислових підприємств тощо. Коло йдеться про розвиток ресторанного господарства, то потрібно брати до уваги як розвиток підприємств (закладів) ресторанного господарства, основним видом економічної діяльності яких є ресторанне господарство, так і закладів ресторанного господарства, що функціонують у складі підприємств з іншим основним видом економічної діяльності.

Місце сфери ресторанного господарства у системі національної економіки визначається, з одного боку, як складової сфери внутрішньої торгівлі, що забезпечує організацію харчування з дозвіллям або без нього різних контингентів споживачів, а з іншого, – як сфери, що задіяна в експорті послуг шляхом надання їх не тільки місцевому населенню, але й іноземним туристам, під час міжнародних авіа перельотів, морських круїзів, на територіях інших країн світу тощо. Далі схема «Місце ресторанного господарства в системі національної економіки».

Таким чином діяльність ресторанного господарства може і, як правило, пов'язана як із внутрішньою, так і з зовнішньою торгівлею. Водночас організація діяльності та розвитку сучасних підприємств (закладів) цієї сфери, передумови застосування аутсорсингової або інсорсингової системи надання послуг з організованого харчування за місцем роботи і/або навчання, у лікувальних, санаторно-курортних закладах тощо пов'язує ресторанне господарство з багатьма іншими сферами національної економіки.

Відповідно до ДСТУ 3862-99 «Ресторанне господарство. Терміни та визначення» зі змінами [затв. наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 29.10.2003 р. № 185]. – [Чинний від 2003–12–01]. – Офіц. вид. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – «Ресторанне господарство – це вид економічної діяльності

суб'єктів господарської діяльності щодо надання послуг для задоволення потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього». Суб'єкти господарювання здійснюють діяльність у ресторанному господарстві через підприємства (заклади) ресторанного господарства.

Заклад ресторанного господарства – це організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність: виробляє і (або) доготовляє, продає та організовує споживання продукції власного виробництва й закупних товарів, а також надає послуги з організації дозвілля споживачів.

Підприємство ресторанного господарства – це заклад (сукупність закладів), який є самостійним суб'єктом господарювання, має права юридичної особи і здійснює свою діяльність з метою одержання прибутку.

Ресторанне господарство на сучасному етапі налічує більше 60 тис. об'єктів ресторанного господарства (підприємств-юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців) майже на 3 млн. місць. Частка об'єктів ресторанного господарства підприємств-юридичних осіб має тенденцію до зменшення (в 2000 році вони становили майже 80 % загальної кількості об'єктів, на сучасному етапі менше половини), а об'єктів ресторанного господарства фізичних осіб-підприємців до відповідного зростання: від 20 % до більше ніж половини.

З початком економічної трансформації економіки України, коли прибутковість стала ключовою метою діяльності суб'єктів господарювання, відбулося значне зменшення кількості об'єктів ресторанного господарства при установах, промислових підприємствах, навчальних закладах тощо, які обслуговують споживачів, об'єднаних за професійними ознаками за місцем роботи або навчання. Якщо на кінець 1990 року ця закрита мережа закладів ресторанного господарства становила більше 70 %, то сьогодні – менше 20 %. Відповідно частка мережі загальнодоступних закладів зросла з 30 до більш ніж 80 %. Зменшення частки закритої мережі та чітка спрямованість фізичних осіб-підприємців на досягнення швидкого комерційного успіху обумовили характерні зміни у структурі мережі ресторанного господарства України за типами її об'єктів. Так, більше ніж удвічі зменшилася кількість фабрик-кухонь та фабрик-заготівелень, що обумовлено згортанням діяльності з централізованого обслуговування напівфабрикатами та готовою продукцією закладів ресторанного господарства, які функціонують при навчальних закладах, промислових підприємствах тощо. В той же час зростає кількість ресторанів (щорічний приріст майже 2 %), хоча їх частка і сьогодні залишається найменшою – 3,3 %. Пояснюється це тим, що в період ринкових трансформацій в Україні почали з'являтися ресторани, зорієнтовані в основному на ділову еліту, які, за оцінками фахівців, сьогодні можуть відвідувати 2-3 % населення країни.

Найбільшу частку в структурі мережі закладів ресторанного господарства займають кафе, закуочні, буфети (більше 53 %), що обумовлено стійким попитом споживачів на продукцію і послуги цих

підприємств. Частка їдалень на сьогодні складає трохи більше 20 %, барів – 16, інших закладів ресторанного господарства – 7 %. З розрахунку на 100 тис. населення у країні функціонує шість ресторанів, 119 кафе, закусочних, буфетів, 35 барів, 14 їдалень та 11 інших закладів ресторанного господарства.

За період переходу до ринкової економіки відбулися зміни потужності різних типів закладів ресторанного господарства: середня місткість одного об'єкта типу ресторану зменшилася більш ніж в 1,5 рази, поступово зростає середня місткість одного кафе, закусочної, буфету, бару, майже незмінною залишається місткість їдалень. Їдальні в основному обслуговують організовані контингенти споживачів. Так, на підприємствах і в установах вони становлять 27 %, школах – 32, вищих і середніх навчальних закладах – 11, збройних силах – 0,4 % в загальній структурі підприємств виду економічної діяльності "їдальні та постачання готової їжі".

Значна кількість об'єктів ресторанного господарства функціонує в системі роздрібної торгівлі (майже четверта частина від загальної кількості). В умовах становлення ринкових відносин розвиток ринків як торгових підприємств, торговельних та торговельно-розважальних комплексів є перспективним: на 1 січня 2008 року функціонувало до 3 тис. ринків на майже 800 тис. робочих місць, нині спостерігається тенденція до їх збільшення. У зв'язку з цим необхідно приділяти належну увагу організації харчування як працівників, так і покупців, що користуються послугами цих підприємств.

Частка об'єктів ресторанного господарства у готелях та інших місцях для короткотермінового проживання на сучасному етапі має тенденцію до зростання, але поки що не перевищує 2 % від виду економічної діяльності "Готелі та ресторани". Незважаючи на це, організація обслуговування туристів, особливо під час міжнародного чемпіонату з футболу, що проходитиме в Україні у 2012 році, має надзвичайно велике значення і потребує вирішення всього комплексу питань, у тому числі й організації харчування за місцем їх тимчасового проживання.

5. Мережа закладів ресторанного господарства та її розвиток в сучасних умовах.

Сучасні мережі ресторанного господарства практично кожної країни світу характеризуються ієрархічністю своєї будови за місцем територіального розміщення, а їх підприємства (заклади) класифікуються за низкою ознак, що дозволяє отримати досить чітке уявлення про основні соціально – економічні параметри розвитку цієї сфери діяльності в системі національної економіки.

Мережа ресторанного господарства України – не виняток. За місцем територіального розміщення П'ятницька Г.Т. пропонує поділити її на чотири ієрархічні рівні:

1) мережа ресторанного господарства країни, в якій за учасниками господарських відносин виділяють мережі ресторанного господарства підприємств – юридичних осіб і фізичних осіб – підприємців;

2) регіональні мережі ресторанного господарства;

3) мережі у сільській місцевості та міських поселеннях (тобто у містах і селищах міського типу), в яких за ступенем відкритості для споживачів доцільно розрізняти загальнодоступну (тобто таку, в якій продукцію та послуги ресторанного господарства може одержати будь-який споживач) і закриту (тобто таку, де це може зробити лише певний контингент споживачів) мережі;

4) мережі ресторанного господарства за конкретним локальним місцем (зоною) розміщення.

Поряд з цим, об'єктивно частину закладів ресторанного господарства і загальнодоступної, і закритої мережі варто було б об'єднати у групу обмеженої доступності. Тобто продукцію і послуги в якій може отримувати обмежена кількість практично кожного разу різного контингенту споживачів лише у чітко визначені часові періоди. До зазначеної групи варто включати заклади ресторанного господарства при видовищних підприємствах (тобто кінотеатрах, театрах, концертних залах, стадіонах тощо), куди споживач потрапляє лише тоді, коли має квиток на те чи інше видовище; при пансіонатах, будинках відпочинку, що організовують харчування тільки відпочиваючих, яким може бути будь-який споживач їх тих, які придбали (отримали) путівку; на транспорті під час подорожі тощо і де організація харчування є додатковою або супутньою до основної послуги.

Мережа закладів ресторанного господарства – сукупність закладів ресторанного господарства усіх форм власності, розташованих у певній адміністративно-територіальній одиниці (державі, області, місті, районі).

Мережа закладів ресторанного господарства в основному складається з основних їх типів: ресторан, кафе, бар, закусочна, їдальня.

Питання для самоперевірки

1. Характеристика індустрії гостинності і її структура на сучасному етапі розвитку економіки України.
2. Дайте визначення галузі «ресторанне господарство» і вкажіть його особливості.
3. В чому полягає соціально-економічне значення ресторанного господарства?
4. Розкрийте сутність функцій ресторанного господарства.
5. Охарактеризуйте мережу закладів ресторанного господарства і фактори впливу на неї.
6. Перелічить номенклатуру послуг закладів ресторанного господарства.

Лекція №2.

Тема. Характеристика типів закладів ресторанного господарства

Питання для розгляду:

1. Класифікація закладів ресторанного господарства.
2. Основні типи підприємств ресторанного господарства.
3. Характеристика і розвиток системи послуг, що надаються споживачам в ресторанному бізнесі.
4. Вимоги до закладів ресторанного господарства.

1. Класифікація закладів ресторанного господарства.

Згідно з проведеною науковцями класифікацією закладів ресторанного господарства у ДСТУ 4281:2004 та у підручнику «Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства» є ряд основних ознак, за якими доцільно групувати підприємства (заклади) цієї сфери економічної діяльності. Це:

– тип, що визначається сукупністю загальних характерних ознак торговельно-виробничої діяльності (тобто асортиментом продукції, рівнем обслуговування, номенклатурою надаваних послуг, рівнем матеріально-технічної бази). В Україні розрізняють 11 типів закладів (підприємств) ресторанного господарства: ресторан; кафе; кафетерій; закусочна; бар; їдальня; буфет; фабрика-заготівельня; фабрика-кухня; домашня кухня; ресторан за спеціальним замовленням (кейтеринг);

– клас, що визначається сукупністю відмінних ознак підприємства (закладу) ресторанного господарства певного типу, яка характеризує рівень вимог до продукції власного виробництва, закупних товарів, умов її споживання, організування обслуговування та дозволів споживачів. В Україні два типи закладів, а саме ресторани та бари поділяють на класи: «люкс», «вищий», «перший»;

– торговельна ознака, за якою можна виділити підприємства (заклади) ресторанного господарства, що продають продукцію і організовують її споживання в торговому залі, та такі, що продають продукцію для споживання за межами торгового залу;

– виробнича ознака, за якою підприємства (заклади) поділяються на ті, що мають власне виробництво, та ті, що не мають його (їдальні-роздавальні, буфети, в яких реалізують холодні та гарячі страви і напої тощо).

– комплексні, тобто декілька підприємств (закладів) ресторанного господарства, що розміщуються у торговельних, торговельно-розважальних та інших комплексах і мають загальний торговельний зал (тобто утворюють так званий майдан харчування);

– сезонність (або час діяльності впродовж року), за якою виділяють постійно діючі підприємства (заклади) ресторанного господарства та сезонні, тобто такі, що працюють у певний період (місяці) року;

– можливість переміщення у просторі, за якою розрізняють стаціонарні підприємства (заклади) ресторанного господарства та пересувні (автоїдальні, автобуфети, вагони-ресторани тощо);

– потужність, яка визначається за кількістю місць або обсягом продукції, що виробляється. Оскільки типовими проектами передбачено будівництво різних за цією ознакою підприємств (закладів) ресторанного господарства (наприклад, їдалень на 50, 100, 150, 200, 300, 400, 500 і більше місць; фабрик-заготівель з потужністю виробництва 15, 25, 40 тонн тощо), то вони можуть бути поділені на відповідні підгрупи;

– характер контингенту, за яким вирізняють підприємства (заклади) ресторанного господарства, послугами яких може скористатися або будь-який споживач (тобто загальнодоступні), або лише певний чітко визначений за професійною ознакою контингент споживачів (тобто такі, що організовують харчування за місцем роботи, служби чи навчання), або певний, проте постійно змінний та неоднорідний за професійною ознакою контингент (тобто такі, що обслуговують відпочиваючих у пансіонатах або санаторіях, проживаючих у мотелях, глядачів у спортивних закладах і закладах культури, пасажирів на вокзалах, пристанях, в аеропортах тощо);

– методи обслуговування, за якими підприємства (заклади) ресторанного господарства можна поділити на дві основні групи: з обслуговуванням офіціантами та самообслуговуванням.

У цілому для розроблення стратегії розвитку мережі ресторанного господарства та вибору найбільш конкретної стратегії дій на ринку для кожного підприємства (закладу) варто проводити класифікацію відразу за декількома ознаками, до яких, крім вищезазначених, є сенс додати ознаки форми власності, організаційно- правової форми, кількості працюючих, формату та/або напряму діяльності тощо.

За видами економічної діяльності заклади ресторанного господарства поділяються на:

– заклади, які здійснюють продаж їжі та напоїв, як правило, призначених для споживання на місці, з показом розважальних вистав або без них;

– заклади, які здійснюють продаж напоїв та обмеженого асортименту страв до них, як правило, призначених для споживання на місці, з показом розважальних вистав або без них;

– заклади, в яких здійснюється продаж їжі та напоїв, переважно за зниженими цінами, для споживачів, об'єднаних за професійними ознаками;

– заклади, які постачають їжу, приготовлену централізовано, для споживання в інших місцях.

До першої групи входять ресторан, кафе, кафетерій, закусочна, до другої - бар, до третьої – їдальня і буфет, до четвертої – фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домашня кухня, ресторан за спеціальним замовленням (catering).

За торговельною ознакою заклади ресторанного господарства поділяються на дві групи :

- заклади, що продають продукцію і організовують її споживання в торговельному залі (ресторани, бари, кафе тощо);
- заклади, що продають продукцію для споживання поза межами торговельного залу (фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домашня кухня тощо).

За потужністю заклади різного типу характеризуються кількістю місць або обсягом продукції, що виробляється. Типовими проектами передбачено будівництво їдалень на 50, 100, 150, 200, 300, 400, 500 і більше місць; ресторанів – на 100, 150, 200, 400, 500 місць; комплексних підприємств, які розміщені у житловому районі, на 150 та 200 місць, у зоні міського поселення - 300, 400, 500 місць; фабрики-заготівельні з потужністю виробництва 15, 25, 40 тонн тощо.

За виробничою ознакою заклади ресторанного господарства поділяються на такі, що мають власне виробництво, і такі, що не мають його. Заклади, які мають власне виробництво, в свою чергу, поділяються на три групи:

1. Ті, що здійснюють виробництво кулінарної продукції – фабрика-кухня, фабрика-заготівельня тощо. Вони переробляють сировину індустріальними методами, виготовляють напівфабрикати, напівготову та готову продукцію для постачання у прикріплені до них дрібні і середні заклади ресторанного господарства.

2. Ті, що поєднують функції виробництва та обслуговування споживачів, причому вони працюють на сировині і можуть частково використовувати напівфабрикати. До закладів, які працюють на сировині, відносяться великі їдальні, ресторани тощо. Вони характеризуються закінченим виробничо-торговим циклом: виготовлену продукцію реалізують і організовують її споживання у власному торговельному залі.

3. Ті, що працюють на напівфабрикатах і готовій продукції. До цієї групи закладів відносять їдальні-заготівельні, вагони-ресторани, заклади швидкого обслуговування, які мають заготівельні цехи, де напівфабрикати піддають подальшій обробці, доводячи до готовності. Продукцію реалізують споживачам у власних торговельних залах. Вони можуть реалізовувати і готові вироби, наприклад, борошняні кондитерські та кулінарні вироби.

2. Основні типи підприємств ресторанного господарства

Заклади ресторанного господарства поділяються на типи. Сучасна типізація закладів ресторанного господарства суттєво відрізняється від тієї, яка з'явилася вперше: корчма, шинок, харчевня, трактир.

Тип закладу визначається за сукупністю загальних характерних ознак торговельно-виробничої діяльності, до яких належать:

- асортимент продукції;
- рівень обслуговування;
- номенклатура надаваних послуг;
- рівень матеріально-технічної бази.

До сфери ресторанного господарства входять такі типи закладів: ресторан, бар, кафе, кафетерій, їдальня, закусочна, буфет, фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домашня кухня, ресторани за спеціальними замовленнями (catering).

Ресторан - це заклад ресторанного господарства з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закуплених товарів, високим рівнем обслуговування та комфорту в поєднанні з організацією відпочинку і дозволами споживачів.

У загальнодоступному ресторані продукцію та послуги може одержати будь-який споживач, у закритому - певний контингент: викладачі вищих навчальних закладів, службовці установ та промислових підприємств тощо.

За часом обслуговування ресторани поділяються на заклади швидкого обслуговування і звичайні; за методами обслуговування - з обслуговуванням офіціантами і самообслуговуванням. Ресторан може бути повносервісним або спеціалізованим. Повносервісний ресторан - це заклад ресторанного господарства з обслуговуванням офіціантами та значною часткою фірмових, замовних страв і напоїв у продукції власного виробництва. Крім ресторану, повносервісними можуть бути бари і кафе. Спеціалізований ресторан спеціалізується на певному асортименті кулінарної продукції - рибний ресторан, ресторан національної кухні тощо.

До видів ресторанів належить і ресторан-бар.

Ресторан - бар - різновид ресторану, до складу якого входить бар, торговельний зал якого суміжний з торговельним залом ресторану, або барна стійка розміщується в торговельному залі ресторану.

Згідно із ДСТУ 4281:2004 "Зклади ресторанного господарства. Класифікація" в окрему групу виділено ресторани за спеціальними замовленнями (catering) - заклад ресторанного господарства, призначений для приготування і постачання готової їжі та організації обслуговування за спеціальними замовленнями. Такі заклади можуть обслуговувати бенкети, ділові зустрічі, весілля та інші свята у залах, офісах, на природі тощо. У Міжнародному стандарті галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIC) ООН окремо виділяють ресторани на замовлення (carry-out restaurants), ресторан-їдальню, вагон-ресторан.

Ресторан на замовлення є різновидом ресторану, який пропонує продаж виробленої ним продукції на винос, як правило, з постачанням в інші місця. Ресторан-їдальня (commissary restaurants) - це різновид ресторану, який організовує харчування в організаціях.

Вагон-ресторан - різновид ресторану, який організовує харчування споживачів послуг залізничних компаній та інших організацій залізничного транспорту.

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

Кафе можуть бути повносервісними або спеціалізованими. Розрізняють спеціалізовані кафе: кафе-кондитерська, кафе-морозиво, кафе-молочне, кафе-варенична, кафе-пельменна тощо.

Різновидом кафе є кав'ярня, кафе-бар, кафе-пекарня, чайний салон. У кав'ярні реалізують широкий асортимент кави із супутніми товарами. Характерною ознакою кафе-бару є наявність барної стійки в торговельному залі кафе або бару, суміжного з торговельним залом кафе. Відмінною ознакою кафе-пекарні є виробництво і продаж булочних та борошняних кондитерських виробів на місці. У чайному салоні пропонують широкий асортимент чаю, а також кондитерські, булочні і борошняні кулінарні вироби. Різновидом кафе є таверна, відмінна ознака якої - наявність страв національної кухні з широким та різноманітним асортиментом алкогольних напоїв, що продаються на розлив.

Кафетерій – заклад ресторанного господарства із самообслуговуванням та асортиментом страв нескладного приготування і напоїв, відмінною ознакою якого є наявність у торговельному залі торговельно-технологічного устаткування, призначеного для роздавання їжі. У навчальних закладах, установах, промислових підприємствах, об'єктах роздрібної торгівлі тощо кафетерій організовує споживання через кафетерійну стійку.

Закусочна, шинок – заклади ресторанного господарства самообслуговування, де переважає асортимент гарячих і холодних закусок, страв нескладного приготування, призначений для швидкого обслуговування споживачів.

Розрізняють спеціалізовані закусочні: галушечна, кулішна, дерунна, сосисочна, млинцева, пиріжкова, чебуречна, піцерія тощо .

Бар – заклад ресторанного господарства, в якому алкогольні, безалкогольні, змішані напої, страви до них і закупні товари продають через барну стійку.

Розрізняють спеціалізовані бари: винний, пивний, молочний, вітамінний, коктейль-бар тощо .

Різновидом бару або ресторану є нічний клуб, який працює виключно у нічні години, з організацією різноманітних видовищ і розважально-танцювальних програм з музичним супроводом. Розрізняють нічні клуби з послугами дозвілля: кабаре, більярд, диско тощо. Різновидом бару або ресторану є пивний зал, де продають і організовують споживання широкого асортименту пива із супутною продукцією.

У Міжнародному стандарті галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIS) ООН виділяють такі види бару: пивні-садки, пивна, пивоварний бар, бар-закусочна.

Пивні-садки (brasseries, beer gardens) – вид бару, який продає і організовує споживання різноманітного асортименту пива і має озеленений торговельний зал.

Пивна (pub) – вид бару, який продає і організовує споживання алкогольних або безалкогольних напоїв, основним з яких є пиво.

Пивоварний бар (brew pub) – вид бару, в якому варять, продають і організовують споживання пива на місці.

Бар-закусочна (snack bar) – вид бару із спеціалізацією за асортиментом закусок та сандвічів (закритих бутербродів).

Їдальня – заклад ресторанного господарства для обслуговування певного контингенту споживачів з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, в якому страви можуть надавати у вигляді скомплектованих раціонів харчування.

Їдальня функціонує, як правило, за місцем роботи споживачів, у навчальних закладах, військових підрозділах, лікувальних та оздоровчих закладах і місцях соціальної підтримки малозабезпечених верств населення тощо.

Дієтична їдальня є різновидом їдальні з асортиментом страв дієтичного харчування.

Буфет – заклад ресторанного господарства з обмеженим асортиментом готових страв і напоїв, розміщений у спеціально обладнаному приміщенні або у приміщеннях залізничного, авто-, аеровокзалів тощо, де їжу споживають стоячи чи продають на винос.

Крім основних типів закладів ресторанного господарства, існує таке поняття, як "заклад швидкого обслуговування".

Заклад швидкого обслуговування – це вид закладу ресторанного господарства певного типу, в якому застосовується метод самообслуговування і пропонується обмежений асортимент продукції, що прискорює процес обслуговування.

Фабрика-заготівельня – заклад ресторанного господарства, призначений для механізованого виробництва власної продукції та централізованого забезпечування нею інших закладів ресторанного господарства та об'єктів роздрібної торгівлі.

Фабрика-кухня – номенклатура додаткових послуг заклад ресторанного господарства, призначений для централізованого приготування і постачання готової продукції для споживання у різних місцях: в авіакомпаніях, пунктах "їжа на колесах", буфетах, закладах швидкого обслуговування тощо.

Домова кухня – заклад ресторанного господарства, призначений для виготовлення кулінарної продукції та продажу її домашнім господарствам. Цей заклад приймає від споживачів замовлення на кулінарну продукцію, булочні та борошняні кондитерські вироби, організовує консультації з питань приготування їжі та споживання її на місці.

Ресторани та бари поділяються на класи. Клас закладу визначається за сукуптеризують рівень вимог до продукції власного виробництва, закупних товарів, умов їх споживання, організації обслуговування та дозвілля споживачів.

За ступенем комфорту, рівнем обслуговування, обсягом надаваних послуг ресторани та бари поділяють на три класи: люкс, вищий та перший, які мають відповідати таким вимогам:

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

– характерною ознакою закладів ресторанного господарства класу "вищий" є оригінальність, своєрідність інтер'єру, що створюється з урахуванням індивідуальних особливостей підприємства, вибір послуг, комфортність, різноманітність асортименту, в якому не менше половини складають оригінальні, вишукані замовлені та фірмові страви і вироби - для ресторанів; широкий вибір фірмових та замовлених напоїв і коктейлів - для барів;

– характерною ознакою ресторанів класу "перший" є гармонійність, комфортність, різноманітний вибір послуг, асортимент страв, до якого входять фірмові страви та вироби, напої нескладного приготування; барів - набір напоїв, коктейлів нескладного приготування, у тому числі фірмових.

Інші заклади ресторанного господарства на класи не поділяються.

3. Характеристика і розвиток системи послуг, що надаються споживачам в ресторанному бізнесі

Заклади ресторанного господарства надають споживачам *комплекс різноманітних послуг*, які за своїм характером можна поділити на:

- послуги харчування;
- послуги з виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів;
- послуги з реалізації продукції;
- послуги організації обслуговування споживачів (реалізація продукції та організація її споживання);
- послуги з організації дозвілля;
- інформаційно-консультативні послуги;
- інші послуги.

Дана класифікація послуг міститься в міждержавному стандарті ГОСТ 30523 – 97 «Услуги общественного питания. Общие требования».

Послуги харчування – це послуги з виготовлення кулінарної продукції, її реалізації і організації споживання відповідно до типу і класу закладу, тому вони поділяються на послуги харчування: ресторану, бару, кафе, закусочної, їдальні тощо.

Послуги з реалізації продукції власного виробництва і закупних товарів та послуги з організації споживання є двома складовими поняття організації обслуговування.

Послуги з виготовлення кулінарної продукції і кондитерських виробів у закладах ресторанного господарства включають:

- виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення споживачів, у тому числі у складному виконанні та з додатковим оформленням;
- виготовлення страв з сировини замовника;
- послуга кухаря, кондитера з виготовлення страв, кулінарних і кондитерських виробів удома;

Послуги з реалізації продукції включають:

- реалізацію кулінарних та кондитерських виробів за межами закладу ресторанного господарства;
- відпуск обідів додому;
- комплектування наборів кулінарної продукції в дорогу, в тому числі туристам для самостійного приготування;
- реалізація кулінарної продукції і кондитерських виробів через розносну та дрібно роздрібну мережу.

Послуги з організації споживання продукції та обслуговування споживачів включають:

- організацію обслуговування свят, сімейних обідів, ритуальних заходів;
- організацію обслуговування учасників конференцій, семінарів, нарад, культурно-масових заходів тощо;
- послуги офіціанта (бармена) з обслуговування вдома;
- доставку кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення споживачів, у тому числі в бенкетному виконанні;
- доставку кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення і обслуговування споживачів на пасажирському транспорті (у тому числі в купе, каюті, салоні літака);
- доставку кулінарної продукції, кондитерських виробів і обслуговування споживачів на робочих місцях і вдома;
- доставку кулінарної продукції, кондитерських виробів і обслуговування в номерах готелю;
- бронювання місць у залі закладу ресторанного господарства;
- продаж талонів та абонементів на обслуговування скомплектованими раціонами.

Інформаційно-консультативні послуги включають:

- консультації спеціалістів з виготовлення, оформлення кулінарної продукції, кондитерських виробів та сервування столу;
- консультації дієтичної сестри з питань використання дієтичної продукції при різних захворюваннях (у дієтичних їдальнях);
- організацію навчання кулінарній майстерності.

Послуги з організації дозвілля включають:

- організацію музичного обслуговування;

- організацію проведення концертів, програм вар'єте і відео-програм;
- забезпечення газетами, журналами, настільними іграми, ігровими автоматами, більярдом тощо.

До *інших послуг* включають: прокат столової білизни, посуду, наборів, інвентарю; продаж фірмових значків, квітів, сувенірів; надання парфумерії, засобів для чищення взуття; дрібний ремонт та чищення одягу; пакування страв та виробів після обслуговування споживачів або куплених на підприємстві; надання споживачам телефонного та факсимільного зв'язку; гарантування збереження особистих речей і цінностей споживача; виклик таксі на замовлення; паркування особистого транспорту споживачів на організованій стоянці тощо.

У процесі обслуговування, як правило, заклади ресторанного господарства надають споживачам комплекс послуг. Перелік послуг, що надають заклади ресторанного господарства, залежить від типу і класу закладу. Послуги повинні мати *соціальну адресність*, тобто відповідати вимогам певного контингенту споживачів.

При їх наданні слід враховувати вимоги *ергономічності*, що характеризується відповідністю умов обслуговування гігієнічним, антропометричним і фізіологічним можливостям споживання. Дотримання вимог ергономічності сприяє забезпеченню комфортності обслуговування, збереженню здоров'я і працездатності споживача.

Естетичність послуг (наступна важлива вимога) характеризується гармонійністю архітектурно-планувального і колористичного рішення приміщень, а також умовами обслуговування, у тому числі зовнішнім виглядом обслуговуючого персоналу, сервуванням столу, оформленням і подаванням страв.

Вимога *інформованості* передбачає повне, достовірне та своєчасне інформування споживача про надавані послуги, зокрема по харчовій та енергетичній цінності кулінарної продукції, що дозволяє споживачу, з урахуванням віку та стану здоров'я, правильно підібрати меню. Вимоги інформативності забезпечуються також різними видами реклами.

Послуги закладів ресторанного господарства і умови їх надання повинні бути *безпечні для життя і здоров'я* споживачів, забезпечувати збереження їх майна і охорону навколишнього середовища. Умови надання послуг повинні відповідати вимогам діючої нормативної інформації за рівнем шуму, вібрації, освітлення, стану мікроклімату, санітарним нормам і правилам, архітектурно-планувальним і конструктивним рішенням, вимогам електро-, пожежо- та вибухобезпечності.

Екологічна безпека повинна забезпечуватися дотриманням встановлених вимог охорони навколишнього середовища до території, технічного стану та утримання приміщень, вентиляції, водозабезпечення, каналізації тощо, а також положень державних стандартів системи безпеки праці.

Виробничий та обслуговуючий персонал повинен мати відповідну спеціальну підготовку щодо дотримання санітарних вимог і правил особистої гігієни на виробництві, при зберіганні, реалізації та організації споживання

кулінарної продукції.

4. Вимоги до закладів ресторанного господарства

Вимоги до закладів ресторанного господарства поділяються на загальні та відмінні для закладів певного типу і класу. До загальних вимог відносять наступні:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Відмінні вимоги до закладів ресторанного господарства:

1. Місцезнаходження закладу і стан прилеглої території
2. Вид, тип та особливості будівлі
3. Комфортність, зовнішній і внутрішній дизайн приміщення
4. Оснащення закладів устаткуванням, меблями, посудом, столовими наборами, білизною

5. Процес обслуговування
6. Асортимент продукції та вимоги до оформлення меню, преїскуранта і карти вин
7. Кваліфікація персоналу
8. Номенклатура додаткових послуг

Питання до самопідготовки:

1. Охарактеризуйте загальні принципи функціонування закладів ресторанного господарства.
2. Які існують основні ознаки класифікації закладів ресторанного господарства?
3. Основні типи закладів ресторанного господарства, що формують мережу.
4. Характеристика основних типів закладів ресторанного господарства.
5. Особливі вимоги до закладів ресторанного господарства.
6. Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства.
7. Суть послуг харчування закладів ресторанного господарства.
8. Визначення поняття «ресторанне господарство».
9. Які заклади ресторанного господарства поділяються на класи?

Лекція №3.

Тема. Характеристика методів, видів, форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

Питання для розгляду:

1. Характеристика технологічного процесу обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.
2. Методи, види та форми обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.
3. Складові техніки обслуговування споживачів офіціантами.
4. Види сервірування столу, його характеристика.

1. Характеристика технологічного процесу обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства

Ресторанне господарство є галуззю народного господарства, основу якої складають заклади, що характеризуються єдністю форм організації виробництва і обслуговування споживачів, які розрізняються за типами і класами.

Заклади ресторанного господарства виконують три взаємозв'язані функції:

- виробництво кулінарної продукції;
- реалізація кулінарної продукції;
- організація її споживання.

Відповідно до ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания. Общие требования», до послуг ресторанного господарства пред'являють певні вимоги. Послуга ресторанного господарства - результат діяльності закладів і громадян- підприємців із задоволення потреб споживача в харчуванні і проведенні дозвілля.

Основна послуга ресторанного господарства - послуга харчування, що є послугою з виготовлення кулінарної продукції і створення умов для її реалізації і споживання відповідно до типу і класу закладу. Вони підрозділяються на наступні:

- послуга харчування ресторану;
- послуга харчування бару;
- послуга харчування кафе;
- послуга харчування їдальні;
- послуга харчування закусочної та ін.

Згідно з ГОСТом 30523-97 «Услуги общественного питания» процес обслуговування – це сукупність операцій, які реалізує виконавець під час контакту зі споживачами послуг під час реалізації кулінарної продукції та організації дозвілля.

Студент, який вивчає цю тему, треба засвоїти, що в технологічному процесі обслуговування залучена велика кількість службового персоналу, до якого перш за все відносяться: швейцари, гардеробники, метрдотелі чи адміністратори залів, офіціанти, бармени, касири, продавці, роздавальники та

інші посадові особи. Схема технологічного процесу обслуговування складається з наступних операцій:

- зустріч гостей;
- супроводження гостей та їх розміщення;
- прийом замовлення;
- до сервіровка столів відповідно до прийнятого замовлення;
- передача замовлення на виробництво;
- отримання замовлення, доставка його до робочого місця офіціанта;
- подавання холодних страв та напоїв до столу;
- заміна використаних приборів та тарілок;
- підготовка столу до подавання солодких страв та гарячих напоїв;
- подавання солодких страв та гарячих напоїв;
- подавання рахунку;
- розрахунок з гостями та прощання з ними;
- підготовка столу до нового обслуговування.

Кожна з перерахованих операцій має свої нюанси та вимагає додержання певних правил етикету, які треба добре засвоїти.

2. Характеристика методів, видів, форм обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства

Методи обслуговування споживачів – це спосіб реалізації продукції закладів ресторанного господарства. Розрізняють два методи обслуговування: обслуговування офіціантом, барменом, буфетником і самообслуговування.

Форма обслуговування споживачів: – організаційний прийом, який є різновидом або поєднанням методів обслуговування.

Приклади форм обслуговування: реалізація кулінарної продукції через торгівельні автомати, за типом «шведського столу», відпуск скомплектованих обідів та ін.

Види, методи і форми обслуговування в закладах залежать від місця їди, способу її отримання і доставки споживачам, ступеня участі персоналу в обслуговуванні і т. ін. Вибір найраціональніших видів обслуговування сприяє більш повному задоволенню попиту споживачів.

У закладах ресторанного господарства застосовують наступні методи обслуговування:

- самообслуговування;
- обслуговування офіціантами, барменами;
- комбінований метод.

Основними видами обслуговування в закладах ресторанного господарства є:

- реалізація продукції в залах закладів відкритого типу (ресторанів, барів, їдалень, кафе, закусочних), а також в їдальнях при промислових підприємствах та навчальних закладах;
- обслуговування пасажирів у дорозі, на транспорті;

- реалізація кулінарної продукції через магазини (відділи) кулінарії;
- організація обслуговування офіціантом (барменом) вдома.

На підприємствах ресторанного господарства застосовуються такі методи обслуговування:

- самообслуговування;
- обслуговування офіціантами, барменами;
- комбінований метод.

Класифікація методу самообслуговування споживачів. Форми самообслуговування розрізняють за такими ознаками: участь персоналу в обслуговуванні, спосіб розрахунку зі споживачами та відпускання продукції. За участю персоналу в обслуговуванні розрізняють: повне і часткове самообслуговування, за способом розрахунку зі споживачами – попередній, наступний, безпосередній та саморозрахунок. За способом відпускання продукції – вільний вибір страв або відпуск скомплектованих раціонів.

При повному самообслуговуванні споживач виконує всі операції, що пов'язані з отриманням страв, доставкою їх до обіднього столу і прибиранням посуду.

При частковому самообслуговуванні велику частину цих операцій виконує персонал закладу для прискорення обслуговування.

При самообслуговуванні з попереднім розрахунком споживачі, ознайомившись з меню, купують чеки в касі і по них одержують вибрані страви на роздачі. Такий вид самообслуговування уповільнює процес обслуговування. Значне прискорення при застосуванні цієї форми обслуговування досягають при відпустці комплексних обідів за заздалегідь придбаними талонами або абонементом.

Самообслуговування з подальшим розрахунком - розрахунок за вибрані страви в кінці роздавальної лінії. Перевагами цієї форми обслуговування є можливість наочного вибору страв споживачами, звільнення роздавальників від розбору чеків, що прискорює процес обслуговування.

Самообслуговування з безпосереднім розрахунком забезпечує одночасність вибору страв, їх отримання та оплату вартості. В цьому випадку відпустка продукції і розрахунок із споживачем проводить один працівник. Таку форму обслуговування застосовують в буфетах, закусочних, при обслуговуванні через барну стійку в барах.

При самообслуговуванні з оплатою після їжі, споживач, вибравши страви і напої, одержує чек у касира в кінці роздавальної та оплачує його після їжі при виході із залу. Застосування такої форми обслуговування сприяє посиленню контролю за веденням розрахункових операцій. При цьому пропускна спроможність залу збільшується в 1,5 рази в порівнянні з самообслуговуванням із попередньою оплатою.

Самообслуговування за системою саморозрахунку застосовують в закладах з постійним контингентом тих, хто харчується. Споживачі самотійно вибирають страви і розраховуються, кладучи гроші до скарбнички. Біля кожного виду продукції знаходиться цінник.

Класифікація методу обслуговування споживачів офіціантами.
Класифікацію методів обслуговування офіціантами здійснюють за ознаками: участь персоналу в обслуговуванні (повне та часткове обслуговування офіціантами), форма організації праці (індивідуальна та бригадна), способи розрахунків зі споживачами (попередній та наступний розрахунок), повнота обслуговування (обслуговування відвідувачів з використанням культурномасових заходів або без них).

Студенту треба вміти моделювати організаційно-обслуговуючі системи у закладах ресторанного господарства, де використовують метод обслуговування споживачів офіціантами.

3. Складові техніки обслуговування споживачів офіціантами.

Характеристика змішаних та спеціальних форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Студенти мусять усвідомити, що змішані форми обслуговування складаються з: обслуговування офіціантами і самообслуговування. Такі форми обслуговування використовують під час обслуговування різних банкетів. Наприклад, під час обслуговування банкету типу «фуршет» холодні страви та закуски виставляють на столі; гарячі закуски, другі гарячі страви подають офіціанти, які пересуваються по залу з тацею і пропанують гостям вибрати ту чи іншу страву.

До спеціальних форм обслуговування відносять обслуговування за типом „шведський стіл”. При цьому асортимент страв і напоїв має бути різноманітним.

Особливості обслуговування споживачів: на столі розміщують страви, на краях столів ставлять закусочні тарілки купками по 5-6 штук. У залі біля стін розміщують чотиримісні столи, сервірують їх мілкими столовими тарілками, ставлять фужери, кладуть столові прибори. Споживачі самостійно вибирають закуски і сідають за столи.

На окремому столі ставлять супові миски, купками глибокі тарілки або бульйонні чашки. Коли відвідувачі споживають перші страви, зі столу знімають закуски і ставлять другі страви на мілкі столові тарілки. Поряд зі стравами кладуть прибори для порціонування.

Перевагами обслуговування за типом „шведський стіл” є швидкість обслуговування.

За способом розрахунку метод обслуговування офіціантами має дві форми: з попереднім і наступним розрахунком.

Форма обслуговування офіціантами з попереднім розрахунком передбачає придбання чеків на страви, що входять до складу комплексного обіду (сніданку, вечері), або розрахунки на обслуговування бенкетів оплачуються попередньо (повністю або частково).

При обслуговуванні офіціантами з наступним розрахунком вартість поданих страв і напоїв оплачується наприкінці обслуговування готівкою або кредитною карткою, яку застосовують, наприклад, при обслуговуванні груп іноземних туристів, спортсменів і т.д.

За організацією праці офіціантів метод обслуговування поділяється на індивідуальну і бригадну форми.

Індивідуальна форма обслуговування офіціантами має наступні особливості: за кожним офіціантом закріплюють кілька столів (місць), і він виконує всі елементи техніки обслуговування (прийом замовлення, сервірування стола, подавання страв і напоїв, розрахунок зі споживачами, збирання посуду). При цій формі обслуговування споживачі й офіціант встановлюють особистий контакт. Однак послідовне виконання всіх операцій невеликими партіями знижує використання засобів малої механізації, призводить до зростання витрат часу.

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

За даними спостережень, час виконання основних операцій при бригадній формі обслуговування значно підвищується. Він досягає 87 % замість 68 % при індивідуальній формі. Структура витрат часу на виконання різних операцій така, що раціональніше створити бригаду із чотирьох осіб з наступним розподілом праці: бригадир приймає замовлення, консультує споживачів, робить розрахунки з ними (25,5 %). Два офіціанти, наприклад IV і V розрядів, одержують та доставляють продукцію, безпосередньо обслуговують столи (39,1 %). Збирає посуд і робить поточне сервірування столів офіціант III розряду.

При бригадній формі забезпечується більш швидке обслуговування споживачів, упорядковується робота на роздавальні, тому що замовлення на гарячі та холодні страви, закуски і буфетну продукцію надходять від значно меншої кількості офіціантів. Менш досвідчені офіціанти й учні, працюючи в бригаді з кваліфікованими працівниками, одержують необхідні знання та навички, підвищують свою кваліфікацію. Роботу ланки і бригади варто будувати так, щоб колективний характер праці не приводив до знеособлювання та зрівняння і поряд з результатами роботи всієї ланки або бригади можна було виявити результати роботи або обсяг витраченого часу кожним її учасником.

Вибір форми обслуговування залежить також від мети відвідування ресторану, як-от: з метою задоволення потреби в харчуванні або харчуванні та відпочинку.

У першому випадку обслуговування споживачів офіціантами має дві форми: обслуговування комплексними сніданками, обідами і вечереми з попереднім накриттям столів та обслуговування індивідуальних замовлень.

При обслуговуванні комплексними сніданками, обідами (бізнес-ланчами) і вечереми столи сервірують до приходу споживачів, виставлять

холодні страви і закуски, хліб та інші вироби. Гарячі страви подають під час обіду (сніданку, вечері). Щоб прискорити обслуговування, у денний час в аванзалі або вестибюлі ресторану вивішують план залу із зазначенням місць реалізації різних варіантів обідів.

При обслуговуванні за індивідуальним замовленням офіціанти заздалегідь сервірують столи лише столовим посудом і наборами. Замовлені страви вони подають послідовно у процесі обслуговування, а розрахунок роблять наприкінці.

Обслуговування офіціантами споживачів, які відвідали заклад з метою харчування і відпочинку, також має два різновиди: обслуговування за індивідуальними замовленнями у закладах з музичною програмою та обслуговування бенкетів, тематичних обідів, балів, вечорів, презентацій тощо.

Обслуговування споживачів за індивідуальними замовленнями починається з моменту їх приходу в заклад так, як описано вище.

При бенкетному обслуговуванні вечорів, балів, презентацій, ділових зустрічей тощо замовлення приймають заздалегідь, торгові приміщення святково оформляють, застосовують повне сервірування столу, підбирають бенкетні страви і напої. При цьому особливу увагу приділяють техніці обслуговування й організації відпочинку.

Залежно від виду заходу, бенкетне обслуговування має такі форми: бенкет за столом, бенкет-чай, фуршет-десерт, бенкет-коктейль тощо.

Різновидом методу обслуговування офіціантами або комбінованого є обслуговування барменами і буфетниками-офіціантами. При цьому бармени і буфетники-офіціанти можуть повністю обслуговувати всіх споживачів або ж лише тих, що сидять біля барної (кафетерійної) стійки, а також частково тих, що знаходяться за столами в залі. Іншим споживачам вони видають страви і напої та роблять з ними розрахунок. Збирання посуду і доставку продукції до столів у залі здійснюють працівники залу або споживачі.

При обслуговуванні за барною стійкою бармен готує напої, подає їх гостям, здійснює з ними розрахунок (наступний) і забирає посуд.

Обслуговування за кафетерійними стійками здійснюють буфетники-офіціанти, реалізуючи більш різноманітний асортимент виробів: гарячі і холодні напої, кондитерські вироби, кисломолочні продукти, страви нескладного приготування. Гарячі страви і напої буфетник-офіціант одержує за замовленням із кухні, розміщеної поряд, через роздавальне вікно. Розрахунок зі споживачами здійснюється після споживання їжі.

В ресторанах і барах, у яких застосовується метод обслуговування офіціантами, крім основних послуг можуть надаватися додаткові. Обслуговування зі споживанням продукції поза межами закладу ресторанного господарства

Обслуговування з доставкою і реалізацією кулінарної продукції для споживання за місцем роботи, навчання, відпочинку організовуються там, де стаціонарні заклади ресторанного господарства не можуть бути створені або

ще не відкриті чи умови праці такі, що їжу необхідно доставляти до місця роботи тощо.

За способом доставки продукції до місця споживання в цьому виді обслуговування розрізняють два методи: самообслуговування й кейтерингове обслуговування.

Самообслуговування має дві форми: повне і часткове.

Повне самообслуговування застосовується у випадках, коли робітники знаходяться у важкодоступних районах і самі доставляють їжу до робочих місць у термосах. Часткове самообслуговування застосовується в пересувних буфетах, їдальнях, які доставляються до робочих місць за допомогою акумуляторних тягачів та іншими засобами.

Кейтерингове обслуговування передбачає доставку готової продукції до місця споживання в лотках, судках, контейнерах та інших ємностях.

При обслуговуванні споживачів за місцем роботи, пасажирів на транспорті практикують попереднє замовлення, відповідно до якого на робочі місця робітників, у купе, каюти пасажирів доставляють головним чином комплексні обіди (сніданки, вечері).

Графік роботи складається залежно від режиму роботи підприємства. Існують двобригадний графік, ступінчастий, а також графік сумарного обліку робочого часу.

При складанні графіка виходу на роботу виходять з того, що тривалість робочого тижня має складати: для дорослих – 40 год., для підлітків від 16 до 18 років – 36 год., до 16 років – 24 год. При двобригадному графіку виходу на роботу штат офіціантів та барменів поділяють на дві рівноцінні бригади, які працюють позмінно. Тривалість зміни складає годин 20 хвилин.

При ступінчастому графіку початок роботи та її закінчення для кожного працівника визначається індивідуально з таким розрахунком, щоб у години найбільшого завантаження підприємства можна було зосередити максимальну кількість працівників.

У ресторанах річкових і морських суден та у вагонах-ресторанах застосовують графік роботи сумарного обліку робочого часу.

Графік роботи складається на місяць і не пізніше, ніж за два тижні доводиться до відома працівників.

4. Сервірування столів та види сервісу.

Сервірування столів – це необхідний вид сервісного обслуговування. Страви надходять із кухні або викладеними на тарілки, або розташованими на порційних лотках. Тарілки ставляться праворуч від відвідувача. Вони накриті серветкою в тому випадку, якщо офіціант несе більш ніж дві тарілки. Згідно з інструкцією, серветка прибирається одночасно з установами тарілки на стіл.

У багатьох сучасних ресторанах, кафе при сервіруванні столів поверх скатертини кладуть наперон. Це верхня скатерка, яка виконує не лише декоративну функцію, а й полегшує догляд за основною скатертиною. Наперони, як правило, шийють із контрастної тканини, яка гармоніює за

кольором і фактурою з основною скатертиною. Він оберігає її від забруднення, стирання та надає святкового вигляду. Необхідно з'ясувати основні види тканин, які використовуються для столової білизни (натуральні, штучні, змішані) та розміри скатерок, серветок різного призначення, а також ручників і рушників, які є найбільш зручними в користуванні у закладах ресторанного господарства.

Якщо страви подаються на порційному лотку, то вони ставляться праворуч від відвідувача в теплих або охолоджених тарілках. Потім, проносячи лоток над тарілками, розкладають із нього столові прибори. Так найчастіше роблять під час подачі гарячих страв, оскільки поряд знаходиться лоток, на якому встановлена спиртівка або плитка для підігріву.

Лоток застосовується тоді, якщо обслуговується більш ніж чотири персони за одним столом, хоча в більшості випадків страви розкладаються на тарілки.

Якщо працівник сфери обслуговування має справу з відкритими напоями, то вони теж виставляються праворуч. Наливають у келихи, стоячи праворуч, із пляшок, глеків або караф, і лише після цього посуд ставлять на місце. У кав'ярнях чашки з кавою також подають і встановлюють праворуч.

Існують різні види сервісу залежно від оснащення підприємства, його категорії і, звичайно, контингенту споживачів ресторанного закладу. Для створення комфорту і гостинного обслуговування найчастіше використовують англійський, французький, американський та російський види сервісу.

Основним персоналом, який тісно співпрацює з гостями ресторанного обслуговування, є офіціанти, через них відбувається сприйняття певного типу обслуговування. Щоб оптимально донести до споживача вид сервісу, необхідно володіти належною професійною підготовкою і постійно працювати над собою: розвивати гарну пам'ять, досягати чіткості в роботі, виховувати фізичну витривалість, тренувати швидкість реакції та формувати організованість виконання всіх дій.

Сервіс по-англійському. Під час такого виду обслуговування всі страви відпускаються з кухні в багатопорційному посуді (найчастіше це лотки), у попередньо естетично прикрашеному вигляді. Офіціант, перш ніж розпочати порціонування, повинен показати приготовлену страву гостям. Спочатку страву завжди ставлять на стіл сервірування. Гість сам вибирає порцію, офіціант на очах у гостя професійно оформляє страву. Офіціанти перекладають страви на тарілки. Причому супова ложка знаходиться в них у правій руці, а велика виделка – у лівій. На край тарілки не можна накладати їжу (винятком є спаржа), оскільки інакше не вдасться утримати тарілку в рівновазі.

Щодо холодних закусок, то вони порціонуються в закусочні тарілки, перші страви розливаються із супниці у глибокі тарілки, другі страви оформляються у столові мілкі тарілки, торти розрізуються на порції і подаються гостеві на окремій десертній тарілці.

Англійський сервіс вимагає від офіціанта накладання їжі на тарілку гостя на приставному столику, потім подачу її з правого боку.

У випадку прохання гостя про добавку використовується чиста тарілка і нові столові прибори.

Офіціанти, які здійснюють обслуговування по-англійськи, повинні мати навички кухаря. Розкладаючи гарнір, необхідно стежити за створенням колірної гами. Овочеві та м'ясні гарніри можна міняти місцями (якщо це передбачено планом). У випадку, якщо обслуговується кілька гостей за столом, слід звертати увагу на те, щоб усі тарілки виглядали однаково. У разі подачі складних страв для порціонування та доготування страви в залі виходить сам кухар у парадній формі, а під час подачі вишуканих і дорогих страв обслуговування здійснює шеф-кухар.

Соуси з кухні подаються в соусницях у такому вигляді:

- соусного асорті (коли смажене м'ясо рожевого кольору);
- тонких соусів, які використовуються тоді, якщо м'ясо тонко нарізано.

У поєднанні з гарнірами не передбачено подачу соусів разом із запеченим м'ясом.

Якщо страва займає більш ніж 2/3 тарілки, то частину м'яса перекладають на спиртівку або плитку для підігріву. Вона подається або пізніше, або кладеться на свіжу підігріту тарілку. Спиртівки і марміти на приставних столиках або візки-марміти з електропідігрівом використовують також для доготування страви на очах у відвідувачів ресторану. Ця процедура допомагає відчути справжні прийоми гостинності і вносить елементи атрактивності в обслуговування гостей.

Столові прибори мають бути на столі ще до подачі страв. Завчасне сервірування столу не передбачає попереднього сервірування закусочних тарілок. Порожні тарілки дозволяється виставляти ліворуч лівою рукою, а наповнені – праворуч (заміна тарілок зазвичай відбувається на банкетах державного значення).

Прибирання і встановлення тарілок у разі їх підтримання зверху з правого боку – інший можливий варіант.

Англійський сервіс передбачає здійснення транспортування, доготування страв, їх заправку й оброблення, приготування коктейлів на очах у відвідувачів. Використовуються візки для перевезення м'яса

закуску із буфету. У разі використання цього виду сервісу відбувається тісний контакт обслуговуючого персоналу з гостями, але поряд із тим англійський сервіс потребує значних витрат часу для надання ресторанних послуг споживачам. Англійський вид сервісу в ресторанній індустрії несе високу культуру обслуговування.

Французька система обслуговування. Подача страв за цією системою практикується на банкетах і святах, але може використовуватися також під час обслуговування окремих столиків. Крім того, її застосовують тоді, якщо за одним столом більш ніж двоє гостей замовляють одну і ту саму страву. У цьому випадку її можна подати на таці.

За французького виду сервісу страви на стіл не ставлять. Спочатку страви, які ретельно сервіруються, демонструють гостям. Страву доставляють із кухні на таці – максимум вісім порцій. Нарізані шматки м'яса заздалегідь показують відвідувачам. Використання більш ніж однієї таці є неприйнятним, оскільки поки страва дійде до тарілки, вона може охолонути. Страва подається зліва від гостя в тій самій послідовності дій, як і під час сервірування столу. У разі подачі страви з великого тареля або салатниці на тарілки гостей офіціант не повинен торкатися тарілки гостя посудом зі стравою.

Інакше кажучи, спочатку подається м'ясо, потім м'ясний та овочевий гарніри і соуси. За ідеальної сфери обслуговування гарніри і соуси подають різні офіціанти. Під час обслуговування прийомів, де обмежено час, це особливо важливо. Залучення двох або трьох офіціантів значно прискорює подачу страв і забезпечує високу культуру обслуговування. Перший подає м'ясну страву, другий – гарнір, третій – соус. Цей тип обслуговування справляє найбільше враження і вважається найбільш дорогим видом ресторанних послуг. У ньому підкреслюється елегантність і піднесена атмосфера.

Для французького обслуговування потрібна бригада обслуговуючого персоналу, до складу якої входять: метрдотель –менеджер ресторану; старший офіціант – відповідає приблизно за чотири столики, зустрічає гостей, дає пояснення з приводу меню і приймає замовлення, стежить за оперативністю обслуговування й особисто розкладає їжу по тарілках гостей, нарізає м'ясо, змішує салати тощо на візку поряд зі столиком; помічник старшого офіціанта приймає замовлення на напої, подає страви; офіціант, який подає воду, хліб, масло, він також передає замовлення на кухню, привозить звідти візок з їжею, прибирає зі столу. За цього виду обслуговування гостей за столиками також обслуговує офіціант, який знається на винній карті ресторану (сомельє).

Виходячи з вищезазначеного, можна зробити висновок про те, що французький вид сервісу є дуже трудомістким процесом, але він забезпечує постійний контакт із гостями і є найбільш вражаючим та елегантним порівняно з іншими видами сервісу. Цей вид сервісу здебільшого використовують у ресторанах високої кухні.

Російське обслуговування. Їжа приготовляється цілою і повністю на кухні, м'ясо нарізується на порції на блюдо (цей процес відбувається на очах у відвідувачів). У такому вигляді страву підносять до столу, за яким сидять гості, і кожному гостю в його тарілку кладеться порція м'яса і гарніру за допомогою великої ложки і виделки. Такий вид обслуговування зручний для банкетів і вечірок. У такому випадку офіціанти зазвичай одягають рукавички.

Якщо обслуговування по-російському повсякденне, то страви подають у тарілці кожному гостеві або у багатопорційних тарелях та іншому посуді. До кожного тареля кладеться столова ложка та виделка, і гості за столом у свої тарілки самі собі накладають страви.

У разі використання російського обслуговування в ресторанах можна зазначити, що гість сам визначає обсяг потрібної йому їжі. Але поряд із тим під час накладання страви самостійно на свою тарілку псується зовнішній вигляд страви, що знаходиться в основній тарілці чи салатнику.

Американське обслуговування. Якщо говорити про основні прийоми, то це спрощений варіант російського обслуговування. Їжа приготовлюється і розкладається по тарілках безпосередньо на кухні, після чого офіціанти розносять тарілки гостям. Цей метод обслуговування користується значною популярністю, ніж варіант російського сервісу, завдяки його оперативності: замовлення виконується швидко, їжа подається гарячою.

Під час американського сервісу потрібна невелика кількість обслуговуючого персоналу, але поряд із тим контакт із гостями слабкий і визначити заздалегідь розмір порцій для кожного споживача неможливо, тому розмір порцій визначається наперед.

Питання для самоперевірки

1. Поясніть, що характерне для самообслуговування з попереднім, безпосереднім та розрахунком у кінці роздавальної лінії?
2. За якими ознаками класифікують методи обслуговування офіціантами?
3. За якими ознаками відрізняють форми самообслуговування та обслуговування офіціантами в закладах ресторанного господарства?
4. Як організовується обслуговування за типом „шведський стіл”?
5. Що характерне для змішаних методів обслуговування?
6. Види обслуговування.
7. Класифікація методів обслуговування.

Лекція №4.

Тема. Основи організації виробництва продукції в закладах ресторанного господарства

Питання для розгляду:

1. Оперативне планування виробництва закладів ресторанного господарства.
2. Меню як засіб реклами і планування роботи закладів ресторанного господарства.
3. Характеристика видів меню та порядок розробки меню.
4. Оформлення меню та документації на страви.

1. Оперативне планування виробництва закладів ресторанного господарства.

Основою різноманітної діяльності закладів ресторанного господарства є виробничий та технологічний процеси. Виробничим процесом можна керувати.

Виробничий процес – це сукупність операцій, які забезпечують виробництво кулінарної продукції, булочних і борошняних кондитерських виробів; також це – сукупність процесів праці, які трансформують вхідну сировину в готову до споживання продукцію.

Технологічний процес закладу - сукупність операцій, які забезпечують виробництво кулінарної продукції, булочних і борошняних кондитерських виробів та їх продаж.

Оперативне планування виробництва має подвійне значення:

1. Процес встановлення завдання для кожної ділянки (робочого місця) виробництва з урахуванням комплексного випуску кулінарної продукції і максимально повного використання можливостей виробництва.
2. Інструмент управління виробничим процесом.

Особи, що здійснюють оперативне планування у закладі есторанного господарства:

1. Директор
2. Заступник директора
3. Завідувач виробництва
4. Інженер-технолог
5. Начальник виробничого цеху
6. Бригадир виробничого цеху

Особи, що здійснюють оперативне планування виробництва

Стадії оперативного планування виробництва:

1. Складання планового меню на певний термін.
2. Розробка плану-меню (денної виробничої програми).
3. Складання і затвердження меню.

4. Розрахунок потреби в сировині та товарах.
5. Складання та оформлення вимоги-накладної до комори.
6. Отримання та перевірка сировини за кількістю та якістю.
7. Визначення завдань цехам, ділянкам, робочим місцям.
8. Розподіл продуктів між виконавцями у відповідності до плану-меню.
9. Перманентний моніторинг виконання виробничої програми.

2. Меню як засіб реклами і планування роботи закладів ресторанного господарства.

Створення меню вважається потужним маркетинговим інструментом у продажах ресторану. Нове меню в новому ресторані народжується з щирого душевного настрою. Крім того, без високоякісних продуктів і творчої фантазії створення чудових страв неможливо, їх творець повинен прагнути до постійного пошуку нових компонентів – іноді найнесподіваніша ідея дає найбільш приголомшливі результати.

При складанні плану-меню необхідно враховувати наявність сировини на складах і її сезонність. Страви і закуски, що включаються в меню, повинні бути різноманітними як за видами сировини, так і за способами теплової обробки (варені, припущені, смажені, тушковані, запечені); враховуються також кваліфікаційний страв працівників, потужність виробництва та оснащеність його торгово-технологічним обладнанням, а також трудомісткість блюд, тобто витрати часу на приготування одиниці продукції.

Меню – перелік наявних у продажі закусок, страв, напоїв, борошняних виробів із зазначенням виходу і ціни.

Меню ресторану та інших закладів ресторанного господарства – це не тільки перерахування страв. Це візитна картка закладу, один із засобів реклами. Тому зовнішній його вигляд має справляти найкраще враження на гостей.

Оформлення меню визначається типом, класом і тематичною спрямованістю підприємства. Інформацію про страви і напої можна доповнити малюнками або фотографіями. Кількість екземплярів меню на кожний день роботи визначається кількістю столів у ресторані. Бланки меню завжди мають бути у задовільному стані. Для зручності обслуговування іноземних туристів його виконують англійською, французькою і німецькою мовами. Але страви при цьому не перекладають, а записують так, як вони звучать на рідній мові. Навпроти назви страви можна писати перелік складників, але скорочення при цьому не допускаються. Шрифт повинен бути виразним та добре читатися. Перед назвою або після неї вказується вага страви, а в багатьох європейських ресторанах вказують ще кількість кілокалорій.

В меню також вказують деяку комерційну інформацію: адресу підприємства, номер його телефону, режим роботи, особливості кухні, перелік додаткових послуг, їх вартість, умови резервування місць. Інформація може бути доповнена цікавою історичною довідкою про

підприємство або окремі страви. Наприкінці меню додається інформація про порядок оплати послуг.

Затверджуючи план-меню, директор і завідувач виробництва несуть відповідальність за те, щоб страви, які включаються в меню, були в продажі протягом усього дня торгівлі підприємства.

Меню, як правило, підписується трьома особами: директором, завідувачем виробництва, економістом з цін. В ресторанах класу вищий та люкс меню для жінок може бути без зазначення виходу і ціни тощо.

На підприємствах ресторанного господарства з вільним вибором страв оперативне планування починається зі складання плану-меню на один день відповідно до товарообігу.

У ресторанах окремо складають преїскурант постійних порційних страв, карту вин і винно-горілчаних виробів, в яку включають пиво, безалкогольні напої та тютюнові вироби. Меню складається щодня, підписується завідувачем виробництва, калькулятором і затверджується директором закладу.

Чіткої періодизації меню не має, але зрозуміло, що в перших примітивних закладах ресторанного господарства такий документ технологічного процесу не використовувався. В тавернах, постійних та гостинних дворах не було потреби зазначати список страв, адже там не було різноманітного асортименту. Це саме відноситься і до кав'ярень. А вже із появою перших ресторанів виникла необхідність запису страв. Спочатку це були написи на величезних таблицях, а пізніше їх замінив прототип сучасного меню.

3. Характеристика видів меню

Залежно від контингенту споживачів, типу підприємства і форм обслуговування меню поділяють на такі види: з вільним вибором страв; скомплектованих обідів (сніданків, вечерь); денного раціону; дієтичне; дитячого харчування; банкетне; спеціальних видів обслуговування.

Меню з вільним вибором страв застосовують у загальнодоступних закладах громадського харчування (ресторанах, їдальнях, кафе, закусточних).

У ресторанах, кафе та барах з обслуговуванням офіціантами різновидом меню з вільним вибором є меню замовлених страв, що складається відповідно до преїскуранта. До нього включають різноманітний асортимент фірмових та холодних страв, закусок, перших, других та солодких страв, напоїв, кондитерських виробів із зазначенням їхньої ціни і виходу. Всі страви, що включаються в замовлене меню, готують за індивідуальними замовленнями і подають через 15-20 хвилин.

Меню скомплектованих обідів рекомендується застосовувати при масовому обслуговуванні в їдальнях при промислових підприємствах, у студентських і шкільних. Воно складається з урахуванням контингенту, споживачів та збалансованого харчування. При складанні комплексних обідів, сніданків та вечерь враховують вартість раціону, різноманітність і правильний підбір продуктів, що входять у страви, забезпечення їх смакового

поєднання. Меню комплексних обідів рекомендується складати на 7–10 днів, що дозволяє урізноманітнити асортимент страв по тижнях.

У денні години в ресторанах також можна застосовувати меню комплексних обідів, що прискорює обслуговування.

Меню денного раціону складається для учасників з'їздів, конференцій, туристів та ін. харчування може бути три – або чотириразовим. При складанні цього виду меню враховують вартість раціону, особливості контингенту споживачів (вікові, національні, рід занять). Виходячи з вимог раціонального харчування в меню сніданку, наприклад, входять натуральні соки, кисломолочна продукція, масло вершкове, гастрономічні продукти (сир, ковбаса, шинка та ін.), холодна закуска, страва із яєць і страва нескладного приготування (сосиски, сардельки та ін.), гарячі напої.

Обід, як правило, містить закуску, першу і другу страви, десерт, хліб. При підборі страв необхідно враховувати калорійність, вміст білків, жирів та вуглеводів. Вечеря має включати закуску, гарячі страви, напій, хліб. На вечерю не слід пропонувати смажені, гострі та жирні страви, страви із грибів.

Меню бізнес-ланчу складають у ресторані для швидкого обслуговування споживачів у спеціально відведений час (понеділок – п'ятниця з 12-ї до 16-ї години). Відвідувачу пропонують вибір з 3–4 найменувань холодних закусок, 2–3 супів, 4–5 других страв, 1–2 солодких страв, гарячих і холодних напоїв – 2–3 найменування, хлібо-булочні вироби. Меню бізнес-ланчу змінюється щотижня, але вартість його залишається постійною. У нього включаються страви із меню ресторану з вільним вибором страв, але їх ціни нижчі, ніж при індивідуальному замовленні. Вартість бізнес-ланчу заздалегідь визначена.

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

Меню чергових страв у ресторані складається для швидкого обслуговування відвідувачів. До нього включаються страви, готові до відпуску. Важливо, щоб їх асортимент був досить широким.

Меню банкету складається в кожному конкретному випадку при прийомі замовлення, з урахуванням характеру свята та побажань замовника. До нього включають кілька холодних закусок (для розширення асортименту їх можна замовляти з розрахунку 1/2 і 1/3 порцій на людину), одну гарячу закуску, для банкету–обіду – суп, другі гарячі страви з риби, м'яса, птиці, десертні страви, фрукти та напої. Так само, як і при складанні меню інших видів, тут дотримуються певного порядку розміщення закусок і страв.

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

ресторанах української кухні пісне меню розробляється окремо від основного і включає різноманітний асортимент страв .

Меню дитячого харчування складають на основі фізіологічних норм харчування дітей і підлітків. У меню шкільних їдалень включають рибні, м'ясні, овочеві, яєчні, сирні і молочні страви, солодкі страви (киселі, компоти і ін.) і напої. В шкільних їдальнях різноманітності страв досягають завдяки складанню циклічного меню на два тижні. Меню складають одне для різних вікових груп (7-10 років; 11-13 років; 14-17 років) з різним ваговим виходом порцій.

Меню для спеціальних видів обслуговування складається, наприклад, для зустрічі Нового року, святкування весілля, Дня народження, торжеств у дні традиційних свят. Тут має враховуватися характер свята. Меню для спеціальних форм обслуговування характеризується різноманітністю холодних закусок; із гарячих страв зазвичай включаються 2–3 види – рибна, м'ясна, із птиці, на десерт – фрукти, морозиво, кондитерські вироби, гарячі напої, вина. У меню зазначається не тільки асортимент закусок і страв, а й кількість порцій, тому що деякі закуски готують з розрахунку 1/2 або 1/3 порцій на людину.

Існує шість *головних типів меню*:

- *а ля карт* указує на порційні страви з індивідуальною ціною за кожною з них;

- *табль-д'от* пропонує вибір одного чи кількох варіантів кожної страви за фіксованою ціною; такий тип найчастіше використовується в готельних ресторанах, його вважають економічним, що й оцінюється як найголовніша перевага;

- *дю жур* включає чергові денні страви;

- *туристичне* меню складається так, щоб привернути увагу туристів, наголошуючи на поживності та дешевизні набору страв, що є суттєвою інформацією для туриста;

- *каліфорнійське* меню дістало назву тому, що в деяких каліфорнійських ресторанах можна отримати будь-яку страву в будь-який час доби;

- *циклічне* меню повторюється через певний проміжок часу.

Меню зазвичай містить:

- від 6 до 8 холодних закусок;

- від 2 до 4 типів супу;

- кілька салатів (як закусок, так і гарніру до основних страв);

- від 8 до 16 видів гарячих страв;

- від 4 до 16 видів десерту.

При складанні індивідуального меню сніданку, обіду та вечері у ресторані треба враховувати індивідуальні особливості гостей – вікову категорію, професію, національність, і також пору року, наявність страв у меню ресторану.

На сніданок треба пропонувати прохолоджуючі соки або кисломолочні продукти; хліб або тост, негострі закуски, вершкове масло,

сир, яйця, гарячу закуску або другу гарячу страву нескладної кулінарної обробки, десертну солодку страву або кондитерський виріб і обов'язково гарячий напій, краще з молоком або вершками.

На обід треба пропонувати закуску (одну або декілька, якщо одну, то найбільш калорійну, якщо декілька, то невеликі за об'ємом, які добре поєднуються між собою).

В меню обіду обов'язково включається перша страва, з врахуванням запропонованих закусок (якщо закуска була калорійна, то на перше пропонується прозорий бульйон або суп-пюре, якщо закуска була легкою, то заправний суп). Якщо на друге пропонують дві страви, то вони повинні бути різними по сировинному набору та способу кулінарної обробки.

Десертна страва повинна бути калорійною (каша гур'євська, яблука у слойці та ін.), якщо обід був легким, або освіжаючим (компот, фрукти, морозиво, кава-глясе та ін.), якщо обід був насиченим. По закінченню обіду (особливо європейцям) можна рекомендувати чорну каву.

На вечерю пропонують прохолоджуючі напої, соки або молочнокислі продукти (кефір, сир та ін.), негострі холодні та гарячі закуски, добре засвоювану другу гарячу страву з домашньої птиці, риби, телятини, овочів у відвареному або припущеному вигляді. На десерт – натуральні фрукти. По закінченню вечері – гарячий напій. На вечерю не можна рекомендувати страви з грибів, яєць, заливні страви, запіканку з сиру, сирники, так як вони повільно засвоюються.

В залежності від контингенту, типу підприємства та прийнятих форм обслуговування меню поділяються на декілька видів: з вільним вибором страв, скомплектованих обідів, меню денного раціону, меню чергових страв, циклічне меню, бенкетне, спеціальних видів обслуговування. Необхідно твердо уявити різницю між існуючими видами меню. Запам'ятайте, що меню комплексних сніданків, обідів, вечерів представляє собою набір страв, при визначеному поєднанні яких забезпечується комплекс необхідних для організму людини білків, жирів, вуглеводів, мінеральних солей, вітамінів.

У сучасних ресторанах часто використовують меню, прийняті в міжнародній практиці:

- а-ля – карт – із карти-меню страв і напоїв гості вибирають те, що їм більше до вподоби, після чого замовлення передається на кухню і відразу ж починається готування і сервірування замовлених страв і напоїв;

- а парт – гості роблять замовлення, обслуговування здійснюється в суворо визначений час; табльдот – пропонує невеликий асортимент страв до сніданку, обіду або вечері і оцінюється загальною сумою з розрахунку на одну особу за все меню.

Буквально табльдот означає "стіл господаря".

Споживач не може вносити зміни в меню, до складу якого входить 4 – 7 різних страв. Типовим прикладом такого меню є бізнес – ланч ("діловий сніданок") за помірними цінами. Це меню змінюється щодня, що дозволяє

забезпечити потреби споживачів, які протягом певного часу або постійно користуються послугами закладу харчування. Це меню має також ознаки, характерні для меню денного раціону харчування. Меню типу табльдот досить популярні у святкові дні, наприклад, на Різдво або на 8 Березня;

- дю жур – в буквальному перекладі з французької мови означає "карта дня". Це меню пропонує асортимент страв на якийсь певний день. Воно дозволяє шеф – кухарю запропонувати споживачам "спеціальні" авторські страви, або різні варіанти в доповнення до традиційного меню а - ля – карт. Либонь це може бути меню типу табльдот, але приготоване тільки на один конкретний день. споживачі, що постійно відвідують заклад, в основному роблять це заради шеф – кухаря, який може запропонувати авторські страви у найкращому виконанні.

В закладах ресторанного господарства розповсюдження набули комбінування різних видів меню. Наприклад, меню вільного вибору страв і скомплектованого обіду тощо.

Для кращого засвоєння матеріалу рекомендується самостійно тренуватися у складанні різних видів меню з врахуванням типу підприємства, форми обслуговування, сезону, вартості страв та ін.

4. Оформлення меню та документації на страви.

Меню – це перелік розташованих у певному порядку різних холодних і гарячих закусок, перших і других страв, гарячих і холодних напоїв, борошняних кондитерських виробів, які наявні в продажу на даний день із зазначенням ціни, виходу, способу приготування і переліку компонентів, що входять до їх складу. Меню – це візитна картка ресторану і спосіб реклами.

При складанні меню слід керуватися ДСТУ 4281:2004 "Заклади ресторанного господарства". Виділяють три етапи проектування меню:

На першому етапі складання меню розробляють асортимент страв і напоїв, що містить традиційні, нові і фірмові страви. При цьому необхідно постійно слідкувати за уподобаннями споживачів, вивчати попит на страви і вносити зміни в меню.

На другому етапі необхідно визначити, які страви слід виділити в меню. Для привернення уваги до страви потрібно помістити її назву з фотографією і рекламним текстом у найвигіднішому місці її меню. Гарна реклама страви збільшує об'єм її продажів.

На третьому етапі здійснюють аналіз страв, включених у меню, на популярність і прибутковість.

Ознайомлення споживачів з асортиментом страв у закладах проводять шляхом вивчення меню, преїскуранту, винної картки.

В кафе меню рекомендують починати з гарячих (не менше 10 найменувань) і холодних напоїв, борошняних кондитерських виробів.

На спеціалізованих закладах меню слід починати з характерних для них страв: в чайних - з чаю, в чебуречних - з чебуреків, в шашличних - з шашликів; в пельменних - з пельменів.

При складанні меню необхідно дотримуватись наступних вимог:

- використовувати асортимент страв, напоїв і кулінарних виробів, що рекомендують для відповідного типу закладу ресторанного господарства;
- розміщувати закуски і страви у відповідності з послідовністю запису страв у меню;
- враховувати сезонність;
- забезпечувати різноманітність страв за днями тижня.

У винній карті зібрані та систематизовані всі сорти вин, які ресторан може надати споживачам. У цій карті вказаний рік випуску, країна-виробник, опис смакових властивостей, кольору, аромату напою. Послідовність запису така: горілка і горілчані вироби, виноградні вина — міцні, столові білі і червоні, потім - десертні, далі - шампанське, коньяк і лікери. В карті вказують місткість пляшки і ціна. Для напоїв, якість яких після відкриття пляшки не погіршується (горілка, коньяк, лікери, міцні виноградні вина), ціну вказують і за 100 гр. Після вин до карти включають мінеральні і фруктові води, соки, пиво і інші напої.

При складанні меню необхідно враховувати такі фактори:

- приблизний асортимент страв і напоїв;
- наявність сировини і продуктів на складі;
- сезонність продуктів;
- наявність стандартів приготування страв (збірників рецептур, техніко технологічних карт на нові і фірмові страви);
- особливості контингенту, що обслуговується (вікові, національні, професійні, релігійні);
- час обслуговування (сніданок, обід, вечеря);
- форми обслуговування, які рекомендуються для даного контингенту споживачів (бізнес-ланч, шведський стіл, сімейний обід та ін.);
- трудомісткість страв, кулінарних та кондитерських виробів;
- спеціалізація кухні стосовно конкурентів;
- передбачуваний рівень прибутку;
- витрати на придбання продуктів, оренду приміщень, заробітну плату персоналу;
- режим роботи підприємства.

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

Страви, внесені в меню, повинні бути в наявності протягом усього часу роботи залу. При складанні меню комплексного, сімейного обіду або бізнес-ланчу необхідно передбачити чергування страв по днях тижня.

При складанні меню для підприємств ресторанного господарства різних типів необхідно дотримуватись правил розміщення закусок і страв з урахуванням послідовності їх подачі :

Фірмові страви і закуски.

Холодні страви і закуски:

ікра зерниста осетрових риб, паюсна;
ікра зерниста лососевих риб;
риба малосолена (сьомга, лососина з лимоном).

Рибні холодні страви:

риба відварна з гарніром (осетрина, білуга, севрюга);
риба заливна;
риба під маринадом;
риба під майонезом;
риба гастрономія та закусочні консерви;
шпроти з лимоном;
риба холодного і гарячого копчення;
оселедець натуральний з гарніром, січений;
нерибні продукти моря;
салати і вінегрети.

М'ясні холодні страви і закуски:

м'ясо відварне, холодець;
м'ясна гастрономія;
м'ясо смажене;
свійська птиця і дичина холодні;
кисломолочні продукти.

Гарячі закуски:

рибні, з нерибних продуктів моря;
м'ясні;
із субпродуктів;
із птиці і дичини;
овочеві і грибні;
яєчні і борошняні.

Супи:

прозорі;
заправочні;
пюреподібні;
молочні, холодні, солодкі.

Рибні гарячі страви:

риба відварна і припущена;
риба смажена;
риба запечена.

М'ясні гарячі страви:

м'ясо відварне, припущене;
м'ясо, смажене великими і порційними шматками;
м'ясо в соусі;
м'ясо, смажене в панірованому вигляді;
субпродукти смажені;
м'ясо тушковане і запечене;
страви із січеного м'яса і котлетної маси.

Гарячі страви зі свійської птиці і дичини:

птиця відварна, припущена;

птиця фарширована;

птиця і дичина смажені;

страви із тушкованої птиці;

страви із січеної птиці.

Страви із овочів, круп, бобових, макаронних виробів, борошняні.

Страви із яєць і сиру.

Солодкі страви.

Гарячі напої.

Холодні напої власного виробництва.

Борошняні кулінарні та кондитерські вироби.

Меню престижного ресторану в будь-якому місті Європи має бути написано державною мовою країни, незалежно від того, яку кухню представляє цей ресторан.

Тепер щодо *оформлення меню*. Важливим передусім є якість паперу. Справжні гурмани судять про рівень ресторану задовго до того, як розпочинають трапезу, і навіть до того, як прочитають меню. Для цього їм достатньо поглянути на папір, на якому надруковано меню. Річ у тім, що солідні ресторани спеціально замовляють для своїх меню найдорожчі сорти паперу, оскільки його якість свідчить про рівень престижності закладу. Але це ще не все про папір. Він має бути світлих тонів, приємних відтінків, відповідної щільності, придатним для лазерного принтера. Найпопулярніше меню – темний шрифт на світлому папері. Зустрічається й таке меню – білий шрифт на темному папері, щоб створювалося враження, що вас змушують підглядати в замкову щілину. Найкраще – світлий, може, з ледь помітними розводами чи малюнками папір або жовтуватого-солом'яного відтінку, можливі барвисті логотипи де-небудь у кутах меню.

Нормативна і технологічна документація підприємств ресторанного господарства. Збірники рецептур страв і кулінарних виробів поряд з діючими в галузі стандартами і технічними умовами є основними нормативно-технологічними документами для підприємств ресторанного господарства.

У кожному збірнику рецептур страв і кулінарних виробів у передмові зазначені кондиції всіх видів сировини і продуктів. При використанні для приготування страв сировини іншої кондиції, ніж передбачено в рецептурах, норма вкладення її масою бруто визначається за допомогою перерахунку, виходячи із зазначеної в рецептурах маси нетто, величина якої залишається постійною, і відсотків відходів, встановлених за Збірником рецептур для сировини відповідних кондицій. При використанні сировини інших кондицій або некондиційної сировини норми виходу страв не повинні порушуватися.

Додатки до Збірника містять таблиці розрахунку витрат сировини, виходу напівфабрикатів і готових страв, розміри витрат при тепловій обробці страв і кулінарних виробів та норми взаємозамінності продуктів.

Для найбільш повного задоволення попиту споживачів підприємства харчування можуть розробляти нові рецептури страв і кулінарних виробів. Вони розробляються з урахуванням затверджених норм відходів і втрат при холодній та тепловій обробках різних продуктів і мають відрізнятися новизною технології приготування, високими смаковими якостями, оригінальністю оформлення, вдалим смаковим поєднанням продуктів. На всі страви з новою рецептурою і фірмові страви розробляється і затверджується керівником підприємства технологічна документація: СТП, ТУ, техніко-технологічні і технологічні карти.

Збірником рецептур керуються при складанні калькуляційних карток, у яких вказуються норми вкладення сировини, вихід і продажна ціна готової страви, техніко-технологічних і технологічних карт.

Технологічні карти. Висока якість готової продукції складається з багатьох факторів, одне з них – дотримання технологічних вимог до обробки продуктів і приготування страв на всіх стадіях виробничого процесу. Кухарі і кондитери повинні забезпечуватися на робочих місцях технологічними картами, які складаються на кожне блюдо, кулінарний або кондитерський виріб на підставі Збірника рецептур, який застосовується на даному підприємстві.

У технологічних картах вказуються: найменування страв, номер і варіант рецептури, норма вкладення сировини масою нетто на одну порцію, а також дається розрахунок на певну кількість порцій або виробів, що готуються в котлах певної ємності, вказується вихід страви.

У картах також наводиться короткий опис технологічного процесу приготування страви і його оформлення, звертається увага на послідовність закладки продуктів залежно від термінів їх теплової обробки, характеризуються вимоги до якості страви, коефіцієнти його трудомісткості, що враховують витрати праці кухаря на приготування даної страви. Технологічні карти на гарніри до других страв складаються окремо. Технологічні карти складаються за встановленою формою на щільному картоні, підписуються директором, завідувачем виробництва і калькулятором і зберігаються в картотеці начальника виробництва.

Техніко-технологічні карти (ТТК) розробляють на нові і фірмові страви та кулінарні вироби – ті, що виробляють і реалізують тільки на даному підприємстві. Термін їх дії визначає саме підприємство. ТТК включає розділи:

1. Найменування виробу й області застосування ТТК. Вказують точну назву страви, яку не можна змінити без затвердження; наводять конкретний перелік підприємств (філій), яким дано право робити і реалізувати страву.
2. Перелік сировини для виготовлення страви (виробу).
3. Вимоги до якості сировини. Обов'язково роблять запис про те, що сировина, харчові продукти, напівфабрикати для даної страви (виробу) відповідають нормативним документам (ДСТУ, ТУ) і мають сертифікати і посвідчення якості.

4. Норми закладки сировини масою бруutto і нетто, норми виходу напівфабрикатів і готового виробу.

5. Опис технологічного процесу. Дають докладний опис цього процесу, режиму холодної і теплової обробки, що забезпечують безпеку страви (виробу), наводять використані харчові добавки, барвники та ін.

6. Вимоги до оформлення, подачі, реалізації і зберігання. Мають бути відображені особливості оформлення, правила подачі страви, порядку реалізації, зберігання (відповідно до ДСТ 30390-95 «Громадське харчування».

Кулінарна продукція, реалізована населенню. Загальні технічні умови», Санітарними правилами та умовами зберігання особливо швидкопсувних продуктів).

7. Показники якості і безпеки. Вказують органолептичні показники страви (смак, запах, колір, консистенція), фізико-хімічні і мікробіологічні показники, що впливають на безпеку страви.

8. Показники харчового складу й енергетичної цінності. Наводять дані про харчову й енергетичну цінність страви (за таблицями «Хімічний склад харчових продуктів», схваленими Міністерством охорони здоров'я), які особливо важливі для організації харчування певних груп споживачів (дієтичне, лікувально-профілактичне, дитяче харчування та ін.).

Кожна техніко-технологічна карта отримує порядковий номер і зберігається в картотеці підприємства. Підписує ТТК відповідальний розробник.

До нормативно-технологічної документації, якою користуються підприємства ресторанного господарства, належать також: галузеві стандарти (ГСТ), стандарти підприємств (СТП), технічні умови (ТУ) і технологічні інструкції (ТІ) на продукцію, яка виробляється промисловими і заготівельними підприємствами для постачання іншим підприємствам.

Галузеві стандарти (ГСТи) є основним нормативним документом, що регламентує виробництво напівфабрикатів і кулінарних виробів. ГОСТи розробляються і затверджуються для підприємств м'ясної, молочної і харчової промисловості, рибного господарства, які виробляють продукцію для підприємств ресторанного господарства.

Технічні умови (ТУ) розробляються на підприємствах на нову продукцію, погоджуються з органами СЕС Міністерства охорони здоров'я України і реєструються в регіональному відділенні Держстандарту України. Технічні умови – основний регламентуючий документ, що визначає виробництво напівфабрикатів тільки на підприємствах ресторанного господарства. ДСТУ і ТУ містять вимоги до якості сировини і напівфабрикатів з органолептичних і фізико-хімічних показників.

Технологічні інструкції (ТІ) вводяться одночасно зі стандартами (технічними умовами). Вони є основними технологічними документами, що визначають асортимент напівфабрикатів, які виробляються; вимоги до якості і норми витрати сировини; порядок проведення технологічних процесів; вимоги до упакування і маркування; умови і терміни зберігання та транспортування.

Стандарти підприємств (СТП) розробляють на кулінарні вироби з нетрадиційними способами холодної і теплової обробки, на нові процеси. Проект СТП погоджують з територіальною сан-епідслужбою. Затверджує СТП керівник підприємства на обумовлений ним термін.

Технологічний процес, викладений у СТП, повинен забезпечити показник і вимоги безпеки, встановлені державними актами. СТП не може порушувати ГОСТи.

Нормативно-технологічна документація сприяє забезпеченню безпеки продукції для життя і здоров'я споживачів, підвищенню якості продукції, правильної організації технологічного процесу виробництва напівфабрикатів, кулінарних і кондитерських виробів. Вимоги до нормативних документів повинні ґрунтуватися на сучасних досягненнях науки, техніки і технології. Підприємства, які одержують напівфабрикати, також повинні мати галузеві стандарти, технічні умови і технологічні інструкції, що дозволяє їм перевірити якість напівфабрикатів при їх прийманні, правильно організувати короткочасне зберігання і використання напівфабрикатів.

Питання для самоперевірки

1. Фактори впливу на вибір виду меню.
2. Класифікація меню.
3. Різновиди меню вільного вибору, їх характеристика.
4. Комбіноване меню.
5. Різновиди меню скомплектованого денного раціону, їх характеристика.
6. Характерні особливості статистичного меню.
7. Характерні особливості динамічного меню.
8. Характерні особливості циклічного меню.
9. Загальні вимоги до складання меню.
10. Фірмові страви, порядок їх розроблення.
11. Функції меню.
12. Структура преїскурантів.

Лекція 5.

Тема. Організація та структура виробництва підприємств ресторанного господарства. Характеристика приміщень та їх обладнання

Питання для розгляду:

1. Загальна характеристика матеріально-технічної бази для організації процесу обслуговування.
2. Характеристика споруд і будівель, в яких розміщені заклади ресторанного господарства.
3. Структура виробництва.
4. Організація забезпечення виробництва ресурсами.
5. Характеристика торгових приміщень для споживачів, вимоги до них.

1. Загальна характеристика матеріально-технічної бази для організації процесу обслуговування.

Матеріально-технічна база для організації обслуговування споживачів у будь-якому закладі ресторанного господарства включає до складу такі елементи: приміщення, в яких безпосередньо здійснюється процес обслуговування споживачів; устаткування, засоби та предмети праці, які використовуються для здійснення процесу обслуговування споживачів. У певних приміщеннях процес обслуговування здійснюється безпосередньо (зали, аванзали, бенкетні зали, тераси, балкони тощо).

Є група приміщень, яка непрямо впливає на здійснення процесів обслуговування споживачів, але без наявності яких підприємства ресторанного господарства не можуть функціонувати достатньо ефективно і здійснювати на високому якісному рівні процес обслуговування споживачів. До них належать вестибюлі, гардеробні та туалетні кімнати, умивальники для відвідувачів, кімната для паління, загальна гостинна (для готельних комплексів), білизняна, сервізна, мийна столового посуду, касовий зал (при його наявності), кімната для прасування (якщо заклад не користується загальноміськими пральними), приміщення для офіціантів, приміщення для зберігання музичних інструментів та іншого реквізиту тощо.

До кожної групи приміщень висуваються певні вимоги з боку будівельних та санітарних норм і правил щодо створення комфортних умов відпочинку споживачів і споживання продуктів ресторанного господарства.

Процес обслуговування споживачів підприємств ресторанного господарства вимагає широкого застосування різноманітних засобів та предметів праці, до яких належить торговий, технологічний, господарський інвентар, столовий посуд та набори, білизна, тканини, папір та паперові вироби, сировина, продовольчі товари та напої тощо.

Номенклатура засобів та предметів праці надзвичайно різноманітна. Вона залежить від багатьох чинників, головним з яких є: тип закладу, місце його розташування, клас, спеціалізація, форми та методи обслуговування

споживачів, асортимент страв, напоїв тощо. Поширення тенденції до створення ресторанів, кафе, барів з національною символікою, етнічною кухнею спонукає до появи різноманітних видів елементів дизайну інтер'єру приміщень: скульптури, скульптурні групи; дизайн світла в інтер'єрі (люстри, бра, торшери, лампи настільні, гірлянди дрібних ламп тощо); фітодизайн (рослини; плоди; квіти живі та штучні, окремі квіти та композиції з декількох або усіх предметів);

аквадизайн (відкриті та закриті ємності; штучні водоспади; акваріуми; фонтани; міні басейни); використання елементів флористики в дизайні інтер'єру (чучела птахів; звірів; мешканців моря; камінці; пір'ячко тощо); інші елементи (фотографії; картини; декоративні напідложні вази; маски; циновки; вироби з рисової соломки; лози; настінні тарілки з пластмаси; кераміки; целулоїду; пап'є-маше тощо).

До матеріалів, які використовуються для оздоблення інтер'єру залів підприємств ресторанного господарства, висуваються особливі вимоги. Вони повинні бути високоякісними, довговічними, жиро- та вологостійкими, відповідати певним санітарно-гігієнічним вимогам.

Найбільш характерні напрямлення оздоблення інтер'єрів залів – національні, історичні, казкові, спортивні, технічні сюжети тощо, а також класичний, ретро, кантрі, етнічний, модерн та сучасні стилі вирішення інтер'єрів закладів ресторанного господарства, наприклад, з використанням теорії «фен-шуй».

2. Характеристика споруд і будівель, в яких розміщені заклади ресторанного господарства.

Вивчаючи цю тему, студенти мають засвоїти, що заклади ресторанного господарства можуть бути розташовані:

- 1) в окремій будівлі;
- 2) в окремій будівлі, яка пов'язана критими (надземними або підземними) переходами з іншими корпусами (навчальними, санаторними, промисловими, адміністративно-побутовими і т. ін.);
- 3) в прибудові до будівлі іншого призначення;
- 4) в будівлі іншого призначення.

Окрема будівля – найбільш універсальний прийом вирішення для закладу ресторанного господарства, яка має ряд переваг:

- 1) легше вирішується завантаження та розвантаження продуктів і внутрішній технологічний зв'язок приміщень;
- 2) складається можливість багатоцільового використання підприємства.

Дуже часто різні типи закладів ресторанного господарства розташовують у готелях, театрах, кінотеатрах, корпусах навчальних та оздоровчих закладів, торговельних центрах тощо. Це викликає певні ускладнення, які призводять до дублювання окремих приміщень. Наприклад, у ресторанах при готелях, окрім входу до вестибюлю готелю

передбачають самостійний вхід з боку вулиці зі своїми приміщеннями вестибюлю, гардеробу санвузлами тощо.

3. Структура виробництва закладу ресторанного господарства.

Структура виробництва закладу ресторанного господарства складається з наступного:

- основне виробництво, на якому здійснюються процеси переробки сировини і напівфабрикатів у готову до споживання продукцію ресторанного господарства;

- допоміжне виробництво, де здійснюється матеріально-технічне обслуговування основного виробництва.

До основного виробництва належать цехи, відділення, ділянки, поточні лінії, робочі місця.

Цех – це відокремлений в адміністративному і технологічному відношенні підрозділ закладу ресторанного господарства, в якому здійснюється будь-який завершений процес виробництва напівфабрикату чи готового до споживання виробу, страви.

У залежності від обсягу роботи, що виконується, і її характеру до цехів можуть бути включені виробничі ділянки, відділення, поточні лінії.

Виробнича ділянка – це частина цеху чи закладу ресторанного господарства, де здійснюється завершена стадія виробничого процесу, результатом якої є перехід предмета праці в нову якість, набуття ним нових корисних властивостей.

Відділення – це частина цеху, яка виконує ту ж функцію, що і виробнича ділянка. Частіше трапляється у невеликих закладах ресторанного господарства, які обслуговують певні контингенти споживачів.

Поточна лінія – це сукупність робочих місць, розташованих у відповідності з послідовністю технологічного процесу і призначених для виконання певних операцій.

Робоче місце – це зона цеху, виробничої ділянки або відділення чи поточної лінії де працівник або гурт працівників виконують операцію або комплекс операцій, пов'язаних із певною стадією виробничого процесу.

В закладах ресторанного господарства, *що працюють на сировині*, можуть існувати такі виробничі цехи:

1. *Заготівельні:*
 - М'ясний;
 - Рибний;
 - Птахогомільковий;
 - Овочевий.
2. *Доготівельні:*
 - Гарячий;
 - Холодний.
3. *Спеціалізовані:*
 - Борошняний;

- Кондитерський.

В закладах ресторанного господарства, *що працюють на напівфабрикатах*, можуть існувати такі виробничі цехи:

1. *Заготівельні:*
 - Цех доробки напівфабрикатів (з організацією виробничих ліній за видами сировини: м'ясо, птиця, риба, овочі);
 - Цех обробки зелені.
2. *Доготівельні:*
 - Доготівельний цех (з гарячим та холодним відділеннями).

В закладах ресторанного господарства невеликої місткості, *що працюють на сировині і напівфабрикатах*, існують такі виробничі цехи:

1. *Заготівельні:*
 - М'ясо-рибний;
 - Овочевий.
2. *Доготівельні:*
 - Гарячий;
 - Холодний.
3. *Спеціалізовані:*
 - Борошняний;
 - Кондитерський.

Призначення заготівельних цехів – механічна кулінарна обробка сировини і виробництво напівфабрикатів відповідно до технічних умов та технологічних інструкцій, з дотриманням вимог виробничої санітарії та гігієни.

4. Організація забезпечення виробництва ресурсами.

Постачання закладів ресторанного господарства - процес забезпечення закладу (підприємства) громадського харчування усіма видами ресурсів у певні терміни і в обсягах, потрібних для нормального здійснення його виробничо-торговельної діяльності.

Головне завдання закладу ресторанного господарства щодо організації та управління постачанням – своєчасне, безперебійне та комплексне постачання виробництва усіма необхідними ресурсами для здійснення виробничого процесу.

Види постачання в ресторанному господарстві :

- Продовольче;
- Матеріально-технічне;
- Паливно-енергетичне.

Угода постачання - основний документ, який визначає взаємовідносини та обов'язки постачальників і закладів ресторанного господарства, які виступають у ролі споживачів.

У практиці роботи закладів ресторанного господарства розрізняють дві форми постачання до закладів ресторанного господарства – транзитну і складську.

Транзитна форма постачання – процес надходження товарів безпосередньо

Складська форма постачання – процес надходження продовольчих товарів спочатку на підсортирувально-розподільчі бази, а після комплектації і доробки – до закладу ресторанного господарства.

Існують такі *способи доставки товарів* до закладів ресторанного господарства:

- *Централізований* – постачальник завозить товари згідно заявки закладу ресторанного господарства своїми транспортними засобами чи транспортом спеціалізованих автотранспортних хазяйств на основі договірних відносин, здійснюється за *кільцевим маршрутом*;
- *Децентралізований* – транспортування товарів до закладу ресторанного господарства власним транспортом закладу або транспортом спеціалізованих автотранспортних господарств на підставі договірних відносин, здійснюється за *лінійним маршрутом*.

Планування постачання сировини і продовольчих товарів включає такі кроки :

1. Визначення потреби в сировині, продовольчих товарах відповідно до обсягу випуску продукції і обороту по покупних товарах.
 2. Розрахунок величини запасів сировини і продовольчих товарів на початок та кінець планового періоду.
 3. Планування надходжень сировини і продовольчих товарів
- Приймання продовольчих товарів, сировини та напівфабрикатів здійснюється за кількістю та якістю, кожний має власні правила і методи.

Правила і методи приймання товарів за кількістю:

1. За рахунком, масою, вимірюванням
2. За товарно-транспортними накладними
3. За масою бруто сировини або нетто напівфабрикату
4. Перевірка маси нетто і кількості товарних одиниць здійснюється одночасно з відкорковуванням тари.
- 4.1. Не пізніше 10 днів з моменту отримання товару.
- 4.2. За наявності товару, що швидко псується, не пізніше 24 годин з моменту його отримання.

Методи оцінювання якості товарів під час його приймання:

1. Наявність сертифіката якості.
2. Органолептичні:
 - 2.1. Зовнішній вигляд.
 - 2.2. Колір.
 - 2.3. Запах.
 - 2.4. Смак.
 - 2.5. Консистенція.
3. Фізико-хімічні.
4. Мікробіологічні.

Забороняється приймати до закладів ресторанного господарства такі продовольчі продукти:

1. М'ясо усіх видів сільськогосподарських тварин без клейма і ветеринарного свідоцтва.
2. Сільськогосподарську птицю і яйця без ветеринарного свідоцтва, а також з небезпечних щодо сальмонельозу господарств.
3. Качині та гусячі яйця.
4. Консерви з порушенням герметичності, бомбаж, хлопуші.
5. Крупи, борошно, сухофрукти та інші продукти, які заражені амбарними шкідниками.
6. Овочі і плоди з ознаками гнилі.
7. Гриби свіжі червиві, пом'яті, старі.
8. Гриби солені, мариновані, консервовані і сушені без наявності документів про якість.
9. Продукти, що особливо швидко псуються, із закінченим терміном реалізації або на межі його закінчення.
10. Продукцію рослинництва без якісного посвідчення.

5. Характеристика торгових приміщень для споживачів, вимоги до них.

Відповідно до будівельних норм і правил проектування, до торговельних приміщень у закладах ресторанного господарства відносять вестибюль (включаю- чи гардероб), зали. В ресторанах до цієї групи входять банкетні зали, коктейль зали, аванзали. Гардероб і туалетні кімнати обов'язково мають бути у всіх закладах ресторанного господарства, окрім закусочних; в ресторанах «люкс» і вищого класу і барах «люкс» виділяють курильні. В ресторанах роздавальна, буфети, сервізна і мийниця столового посуду є підсобними торговельними приміщеннями.

Склад торговельних приміщень залежить від типу закладу та методу обслуговування споживачів. Площа торговельних приміщень залежить від типу закладу і кількості місць. Обчислюється вона в квадратних метрах множенням норми площі на одне місце на кількість місць.

Згідно з ДБА А.2.2.-3-97 «Состав, порядок разработки,, согласования и утверждения проектной документации для строительства» рекомендуются нормы площади для разных типов предприятий ресторанного хозяйства:

- 1) ресторан:
 - зал з естрадою та танцмайданчиком – 2,0;
 - зал - 1,8;
- 2) бар:
 - зал - 1,8;
- 3). кафе, закусочні, пивні бари:
 - зал - 1,6;
- 4) їдальні загальнодоступні, при вищих навчальних закладах(III-IV рівень акредитації):
 - зал - 1,8;

5) їдальні вищих навчальних закладах (І-ІІ рівень акредитації):

- зал - 1,3.

Вестибюль - це, по суті, перше приміщення, куди потрапляють споживачі і де починається їх обслуговування. Архітектура вестибюля, гардероба, залів і інших приміщень, їх кольорове рішення, елементи інформації активно впливають на емоції людини.

Залежно від того, як оформлений вестибюль, наскільки люб'язний обслуговуючий персонал, складається перше враження щодо рівня обслуговування на даному підприємстві. Площа вестибюля повинна бути строго пропорційною площі торгівельного залу, інтер'єр - відповідати головному напрямку ресторану. Площа вестибюля мусить дорівнювати приблизно чверті площі залу. У вестибюлі рекомендується розміщувати інформацію про послуги, що надає заклад, а також необхідні покажчики. У вестибюлі розміщують гардероб для верхнього одягу, обладнаний дзеркалами, м'якими меблями (крісла, напівкрісла, банкетки - сидіння з м'якою подушкою без спинок), журнальними столиками; організують продаж газет, сигарет, сувенірів.

Гардероб, як правило, розташовують у вестибюлі при вході. Його обладнують секційними металевими двосторонніми вішалками з розсувними кронштейнами. Відстань між вішалками не менше 70 см, а кількість гачків має бути на 10% більше кількості місць в залі. Для зберігання взуття, ручної поклажі (сумок, портфелів) на внутрішній стороні гардеробної стійки вбудовують осередки. В закладах з самообслуговуванням за відсутності гардероба вішалки для одягу встановлюють безпосередньо в залах.

Як правило, поряд з гардеробом обладнують *туалетні кімнати*. До їх санітарного стану пред'являють високі вимоги: бездоганна чистота, вентиляція, освітлення. В туалетних кімнатах має бути підведення гарячої і холодної води, дзеркало, туалетне мило, папір, паперові рушники, серветки. Бажано мати в туалетних кімнатах, особливо в закладах високого класу, одягні і взуттєві щітки.

Аванзал - приміщення для збору, очікування і відпочинку гостей - учасників банкетів (торжеств). Оформлення аванзалу має бути органічно пов'язане з декоративним рішенням основного залу. Тут розміщують тільки необхідні меблі: декілька крісел, диванів, журнальні столи. Крісла залу мають бути спеціально пристосованими для відпочинку - з підлокітниками і набагато меншою висотою сидіння, ніж ті крісла, які використовують в основному залі. Дивани можуть складатися з окремих секцій-сидінь.

Аванзал прикрашають декоративними рослинами. В аванзалі також мож- на ставити банкетки, які в поєднанні з кріслами і диванами створюють затишок. *Зали закладів ресторанного господарства* - основні приміщення, де обслуговують споживачів. Сприйняття і оцінка споживачами всіх елементів середовища залу відбувається з позиції зручності і краси. Загальне враження і оцінка середовища залу одержують віддзеркалення в понятті «комфортні умови». Архітектурними і декоративними елементами,

затишною і розташовуючою до відпочинку обстановкою залу ресторан має створювати психологічну дію на споживача. Все внутрішнє убрання залу мусить викликати у відвідувачів бажання знов побувати тут.

Оснащення торговельних приміщень здійснюють згідно з типом і класом закладу ресторанного господарства. З погляду естетики зал має бути перш за все зручним і привабливим. Психологами доведено, що комфорт залу - освітлення, акустика, вентиляція, сервірування столу, живі квіти на столах, музика - створює у споживача гарний настрій, підвищує апетит.

Створення «комфортних умов» досягають планувальним рішенням, художньою виразністю і організацією внутрішнього простору (освітлення, колір і обробка стін, стелі, підлоги, декоративні засоби - розпис, кераміка, чеканка, кольорове скло і т. ін.).

Питання для самоперевірки

1. Які вимоги висувають до будівель, в яких розміщують заклад ресторанного господарства?
2. Які особливості розташування виробничих, торговельних, адміністративно-побутових, технічних і складських приміщень при проектуванні закладу ресторанного господарства?
3. Які приміщення в закладах ресторанного господарства відносять до торговельних?
4. Що являє собою аванзал?
5. Чи обов'язкове розташування курільних кімнат в закладах ресторанного господарства?
6. Загальні принципи організації приміщень закладів ресторанного господарства.
7. Поняття фірмового стилю підприємств ресторанного господарства.
8. Інтер'єр як елемент фірмового стилю.
9. Сучасна концепція організації обслуговування споживачів.

Лекція №6.

Тема. Характеристика матеріально-технічної бази для обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

Питання для розгляду:

1. Обладнання і меблі для торгових приміщень.
2. Види, характеристика та призначення столового посуду.
3. Столові набори та їх характеристика.
4. Характеристика столової білизни і інших аксесуарів сервірування.

1. Обладнання і меблі для торгових приміщень.

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

Меблі та устаткування залів умовно поділяють на дві групи:

1. Меблі для споживання їжі.
2. Меблі та устаткування для зберігання і транспортування посуду, страв. Меблі для споживання їжі представлені наступними видами:
 - столи: обідній, ресторанний, бенкетний, фуршетний, дитячий, спеціальний, кафетерійний;
 - меблі для сидіння: стілець, крісло, напівкрісло, лава-диван, табурет бар-ний, бенкетка.

Меблі та обладнання для зберігання і транспортування посуду, страв у залах представлені наступними видами:

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

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

Форма столів може бути різноманітною: круглою, квадратною, овальною, прямокутною. Вони можуть бути дво-, чотири-, шести- та восьми-сними.

Суворого співвідношення між столами різної місткості сьогодні не існує. Столи та їх окремі елементи виробляють з різних матеріалів: деревини,

деревино-стружкових та деревино-волокнистих плит, полімерних матеріалів, плетеної лози, металу, скла, мармуру тощо.

Бенкетний стіл вищий за звичайний ресторанний (760-780 мм), ширина його - 950-1500 мм. Фуршетні столи вищі за бенкетні (900-1050 мм), тому що призначені для вживання їжі стоячи. Ширина їх - 1200-500 мм. Для дитячих кафе використовують столи розміром 600 х 600 мм та 700 х 700 мм, заввишки 540-550 мм - для малюків, 570-590 мм - для дітей дошкільного віку та 650-680 мм для молодшого шкільного віку. Спеціальні столи використовують при організації місць для інвалідів.

Стільці, крісла, дивани повинні відповідати середнім антропометричним даним людини, тобто мати правильно обрані висоту, ширину та глибину сидіння. Покриття може бути: натуральним або штучним. Форма крісел для коктейль-холів пов'язана з їх функціональним призначенням. Основними та специфічними меблями барів є барні табурети та стільці. Вони не відзначаються особливою зручністю та комфортом, але привносять різноманітність в інтер'єр залу. Їх роблять в основному карусельного типу, з упорами для ніг або попереку чи те й інше, інколи - зі спинкою та підлокітниками.

У закладах харчування, особливо при готельних комплексах, широко використовуються *пересувні буфети*, які встановлюються в залах при організації харчування за типом "шведського столу" чи "шведської лінії", учасників нарад, спортивних змагань, при облаштуванні столів-буфетів тощо. Вони використовуються як роздавальні столи із ємностями для короткочасного зберігання холодних (холодильна модель "COLD"), гарячих (теплова модель "HOT"), а також комбінованих (модель "COMBI") готових страв.

Охолоджені буфети можуть бути вітринного (відкриті з боку офіціанта) та пристінного (відкриті з боку споживача) типу різноманітної форми.

Холодильні шафи використовують для зберігання в охолодженому стані певних видів страв, кондитерських виробів, що швидко псуються, морозива та напоїв у залі. Вони можуть бути стаціонарними та пересувними. Демонстраційний відсік виготовляється із прозорих склопакетів. Полиці шафи можуть бути як стаціонарними, так і карусельного типу (які обертаються). Скляні полиці карусельного типу мають круглу форму і обертаються навколо власної осі, що дозволяє роздивитися виставлену продукцію з усіх боків. Зазвичай таку шафу-вітрину розміщують у закладах ресторанного господарства із предметною спеціалізацією. Однією шафою користуються 2-4 офіціанти.

Серванти призначені для зберігання невеликої кількості посуду, наборів, столової білизни в залах ресторанів. Верхня поверхня серванта використовується як підсобний столик. Сервант має висувні ящики та відділення, де зберігаються столові набори, посуд, столова білизна та інші аксесуари сервірування.

Серванти зазвичай розміщуються біля стін, колон з урахуванням зручнішого користування ними при обслуговуванні відвідувачів. Кількість сервантів розраховується у співвідношенні один сервант на два офіціанти.

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

2. Види , характеристика та призначення столового посуду.

Для нормальної організації роботи підприємств ресторанного господарства необхідні достатня кількість столового посуду, наборів, столової білизни, що втримуються в необхідному асортименті й бездоганному порядку.

У ресторанному господарстві використовується посуд різних видів: порцеляновий, фаянсовий, керамічний, скляний, кришталевий, металевий, дерев'яний, пластмасовий.

Порцеляновий посуд найбільш витончений, відрізняється легкістю, прозорістю, підвищеною міцністю, має світлий, майже білосніжний черепок. При легких ударах видається чистий тривалий звук, у тонких шарах просвічується.

Фаянсовий посуд має жовтуватий відтінок, пористий на зламі, при постукуванні видає глухий звук, товстостінний, не просвічується. Основною сировиною для виготовлення керамічного посуду - майолікового і гончарного – є глина.

Майолікові вироби покривають зовні й зсередини глазур'ю. Гончарний посуд має природне фарбування. Майоліковий, гончарний, а також дерев'яний посуд застосовується, як правило, для подачі національних блюд і напоїв на спеціалізованих підприємствах ресторанного господарства.

Металевий посуд використовується для готування й подачі гарячих закусок, супів, других блюд, деяких солодких блюд і гарячих напоїв. Посуд із пластмас використовується на підприємствах ресторанного господарства морського, повітряного, залізничного транспорту.

Столовий посуд повинен бути гігієнічним, міцним, зручним за формою, певних розмірів, єдиного стилю. Посуд, використовуваний у ресторані, повинен відповідати загальному стилю його оформлення.

3. Столові набори та їх характеристика.

Столові прибори можуть бути виготовлені з мельхіору, нержавіючої сталі й алюмінію. Найбільш поширені прибори з нержавіючої сталі.

При масовому обслуговуванні для одноразового використання можуть застосовувати набори із пластмас. Для деяких спеціалізованих підприємств окремі види наборів виготовляють із дерева.

Сучасні прибори мають зручну форму: виделки - невеликі з короткими зубцями, ножі - з коротким, округленим лезом, ложки - округлої форми.

При обслуговуванні банкетів і прийомів використовують посуд і

столові прибори з мельхіору й сортовий посуд із кришталю.

Асортимент і кількість столового посуду й приборів на підприємствах ресторанного господарства визначається нормативами, розробленими з урахуванням типу підприємства, його потужності, асортименту і кількості продукції, що випускається, режиму роботи залу, а також з урахуванням потреби трьох-чотирьох комплектів на місце, виходячи з того, що два комплекти є в обігу в залі й на роздачі, третій - у мийній, четвертий - у сервізній.

В цьому розділі студенти ознайомляться з різними видами посуду закладів ресторанного господарства: порцеляновим, фаянсовим, керамічним, скляним, кришталевим, металевим, дерев'яним, пластмасовим. Асортимент і кількість його регламентується відповідно до нормативів виходячи з типу закладу, місткості залів і кількості продукції, що реалізується, з режиму роботи та форм обслуговування. Нормативи визначені з урахуванням потреби трьох, трьох з половиною, а іноді і чотирьох комплектів на місце (два комплекти знаходяться в користуванні в залі і на роздавальні, третій – в мийній, четвертий – в сервізній). Така кількість посуду забезпечує безперебійне і якісне обслуговування відвідувачів.

Асортимент і кількість столового посуду та наборів в закладах ресторанного господарства різних типів визначається нормативами, затвердженими наказом колишнього Міністерства торгівлі СРСР від 9 лютого 1973 р. № 38 "Про затвердження норм оснащення підприємств громадського харчування посудом, столовими наборами, меблями та кухонним інвентарем", які наведені в Довіднику керівника підприємств громадського харчування. – М: Економіка, 1976 р.

Для визначення потрібної кількості посуду, необхідного в процесі обслуговування споживачів в певному закладі ресторанного господарства, необхідно норму посуду на одне місце помножити на кількість місць в даному закладі.

Необхідно ознайомитися з історією виникнення і еволюції столового посуду. Керамічне виробництво виникло задовго до нашої ери в Єгипті, а потім розвивалося в Греції, Італії та інших європейських країнах. В Російській імперії та Україні виробництво керамічних виробів відомо з давніх часів, доказом чого є залишки двох печей для опалювання, знайдених при археологічних розкопках на Таманському півострові.

Біля 1300 років тому спочатку в Китаї, а потім в Японії з'явився посуд із тонкої кераміки – порцеляни (фарфору) непроникної для води, яка має черепок, без пор та такий що, просвічується в тонких місцях. Для отримання необхідної щільності черепки порцеляни обпалювали при температурі 1400⁰ С.

Перша в Європі порцелянова мануфактура була відкрита в 1710 році в Мейсені (Саксонія). Порцеляну в Європі, як і в Китаї, виготовляли із білої глини з домішками порошку польового шпату та кварцу.

В побуті простих людей Російської імперії протягом тривалого часу керамічний посуд займав головне місце. В 1724 році в Москві була побудована фабрика з виробництва фаянсового посуду, в основі якого закладено білу глину з домішками дрібного піску, крейди та гіпсу. Навіть тонкі шари фаянсу не просвічують. На відміну від порцеляни при легкому стукоті по краю фаянсового виробу він видає глухий звук, що пояснюється порівняно невисокою температурою обпалювання 800 – 1000 С (черепок не доводиться до спікання та залишається пористим).

Новий етап розвитку кераміки в царській Росії розпочинається з відкриття Д.І. Виноградовим способу виробництва російського фарфору (порцеляни). На Україні порцелянові вироби зараз виготовляють в Сумах, Коростені та інших містах.

Існує мода на посуд. На початку третього тисячоліття в моді у ресторанному господарстві з'явився змішаний дизайн. Дизайнери експериментують як з кольором так і з формою блюд, тарілок. Європейські серії посуду насамперед відрізняються розмірами і формами складових частин сервізів: пропонуються тарілки овальної, прямокутної, шестикутної, квадратної, трикутної форми, з гладкими та фестончастими краями, дворівневі, з відділеннями для основного продукту та гарніру чи соусу тощо. Розміри тарілок, блюд європейських серій, виготовлених в Чехії, Франції та ін., відрізняються від вітчизняного виробництва.

Так, наприклад, діаметр пиріжкової тарілки 175 мм, а пиріжкової тарілки виробництва Франції – 155 мм, тарілки мілкої столової – 240 мм, а виробництва Чехії від 250 мм до 300 мм; Франції – 254 мм.

4. Характеристика столової білизни і інших аксесуарів сервірування.

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

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

Серветки можуть мати утилітарне або декоративне призначення. Утилітарні серветки можуть вироблятися з натуральних та змішаних тканин, в окремих випадках – із штучних тканин.

Декоративні серветки здебільшого виробляються із змішаних та штучних тканин, в окремих випадках – з натуральних тканин.

Серветки можуть бути однотонними, кольоровими, контрастного тону із скатертинами стільниць або "юпками", виробленими із тканини скатертини.

При подаванні страв офіціанти користуються *ручниками*, призначення яких – зберегти руки від опіку при носінні гарячих страв, зберегти манжети від забруднення. Ручниками можна полірувати столові набори та злегка протерти посуд безпосередньо перед сервуванням столу. Розміри ручника

стандартні 35 x 80 (85) см, колір може бути білим, в окремих випадках – пастельних тонів. Ручник має бути чистим, випрасуваним.

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

У багатьох сучасних ресторанах, кафе при сервіруванні столів поверх скатертини кладуть наперон. Це верхня скатерка, яка виконує не лише декоративну функцію, а й полегшує догляд за основною скатертиною. Наперони, як правило, шують із контрастної тканини, яка гармоніює за кольором і фактурою з основною скатертиною. Він оберігає її від забруднення, стирання та надає святкового вигляду. Необхідно з'ясувати основні види тканин, які використовуються для столової білизни (натуральні, штучні, змішані) та розміри скатерок, серветок різного призначення, а також ручників і рушників, які є найбільш зручними в користуванні у закладах ресторанного господарства.

Столова білизна повинна бути чистою, добре випрасуваною.

Питання для самоперевірки

1. Характеристика меблів, які використовуються для здійснення процесу обслуговування.
2. Характеристика видів посуду за видами матеріалу.
3. Характеристика основних та допоміжних наборів, їх призначення.
4. Види і використання столової білизни.
5. Характеристика серветок, їх види та призначення.
6. Порядок підготовки до роботи торговельних приміщень.
7. Підготовка столового посуду і наборів до сервірування.
8. Форми складання серветок.
9. Попереднє сервірування столів у різних типах закладів ресторанного господарства.

Лекція 7.

Тема. Моделювання процесу підготовки залів закладів ресторанного господарства до обслуговування

Питання для розгляду:

1. Підготування приміщень до обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.
2. Розміщення меблів у залі, підготування посуду і столової білизни.
3. Характеристика попереднього сервірування столу.
4. Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані.

1. Підготування приміщень до обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

Торговельні приміщення до обслуговування підготовляють щодня. Їх ретельне прибирають, розставляють меблі, одержують посуд, столові набори, білизну і сервірують столи. Правильна, продумана та послідовна підготовка до робочого дня в ресторані забезпечує чітку організацію обслуговування.

Щоденна підготовка залу включає прибирання підлоги, обмітання пилу, протирання меблів та обладнання. Основне прибирання роблять у ранкові години і закінчують за 1-2 години до відкриття ресторану.

Санітарно-гігієнічне прибирання залу здійснюється за допомогою пиłosосів та інших прибиральних машин та інвентарю. При цьому дотримуються встановлених санітарних правил.

Прибирання торговельного залу здійснюється у певній послідовності:

- *при вологому прибиранні* спочатку обмітають та витирають пил з вікон, меблів, карнизів, панелей, підвіконь, світильників, опалювальних батарей, а потім миють підлогу;
- *при сухому* спочатку прибирають підлогу, а потім видаляють пил з предметів, що знаходяться у залі.

Для натирання паркетної і лінолевої підлоги використовуються електронатирачі різних типів.

Особливу увагу слід звертати на догляд за декоративними рослинами, що прикрашають сучасні торговельні зали: акуратно поливати їх, підрізати і прибирати жовті листки.

Після прибирання приміщення провітрюють. Протягом дня за необхідності невелике прибирання робить чергова по залу прибиральниця.

Для всіх підприємств ресторанного господарства один раз на місяць встановлюється санітарний день для проведення генерального прибирання з наступною дезинфекцією всіх приміщень, обладнання та інвентарю.

Розміщення меблів у залі залежить від планувального вирішення приміщення, розташування дверей, вікон, колон, естради та площадки для танців.

Столи розставляють прямими лініями, у шаховому порядку, утворюючи з них групи 1 зони, відокремлені одна від одної основними і

додатковими проходами. Залежно від типу підприємства ширина основного проходу має бути не менше 1,5 м у ресторанах та барах і не менше 1,2 м в кафе. Додаткові проходи не повинні бути менше 1,2 м у ресторанах і барах та 0,9 м у кафе, а також для підходу до окремих місць - не менше 0,6 м у ресторанах і барах та 0,4 м у кафе. Кожний стіл ставлять на такій відстані від сусідніх, яка б забезпечувала вільний прохід до нього відвідувачів і офіціантів. Столи, серванти, крісла повинні знаходитися на відстані 10-20 см від стін. Стільці розставляють так, щоб сидіння знаходилися під столом не більше ніж наполовину при відстані 0,5 м від спинки стільця до краю столу.

У залах використовують пристінні та напівкруглі дивани, біля яких також розміщують столи.

Квадратні столи розставляють зазвичай у шаховому порядку, що створює зручність при обслуговуванні. Круглі часто встановлюють поряд з квадратними; вони надають залу нарядного вигляду.

Прямокутні шестимісні столи ставлять уздовж стін або посередині залу поряд з круглими і квадратними.

Підсобні столи встановлюють у місцях, найбільш зручних для роботи офіціанта. Їх накривають спеціальними невеликими скатертинами. На підсобних столах офіціанти відкорковують пляшки, ставлять посуд, порціонують страви. Як правило, підсобний стіл ставлять впритул до обіднього, щоб офіціант міг розкладати страви у присутності споживачів.

До конструкції підсобних столів висувають такі вимоги: вони повинні бути стійкими, легкими і зручними для переміщення. Під кришкою столу влаштовують полицю, а для полегшення переміщення столи встановлюють на колесах.

Між групами столів, частіше біля стін та колон, розміщують серванти з розрахунку один сервант на одного або двох офіціантів. У сервантах зберігається невелика кількість столового посуду, столових наборів та білизни.

Для зручності у залах встановлюють холодильники з розрахунку один холодильник на трьох-чотирьох офіціантів.

2. Розміщення меблів у залі, підготування посуду і столової білизни.

Важливе місце в підготовці торгових приміщень до роботи посідає раціональне розміщення меблів: столів, стільців, крісел, сервантів, завдяки чому створюються зручності для споживачів і персоналу підприємства, а також забезпечується повніше використання площі торговельного залу.

Розміщення меблів залежить від конфігурації торгових приміщень, форми і виду меблів. Якщо в торговому залі використовують столи різної форми, то прямокутні краще ставити біля стін, а круглі й квадратні - посередині. Столи прямокутної форми доцільніше ставити рядами паралельно один одному, квадратної - по діагоналі або в шаховому порядку. Дивани краще розміщувати біля стін або в центрі, створюючи ізольовані ложі.

Підсобні столи, розраховані для обслуговування споживачів за трьома-чотирма обідніми столами, встановлюють біля стін або колон.

Серванти розміщують у простінках і біля колон. У деяких випадках вони служать засобом планування та зонування залу.

При розміщенні меблів варто залишати достатньої ширини проходи. Головний прохід у торговому залі повинен складати 2 м, другорядні між групами столів - 1,0-1,5 м. Відстань між окремими столами має бути 0,70-0,75 м.

До ресторанних меблів ставляться підвищені вимоги: вони мають легко піддаватися санітарній обробці, забезпечувати максимальний комфорт для відвідувачів, створюючи необхідні умови для відпочинку.

Перед сервіруванням столів весь посуд і набори полірують. Чарки і келихи лівою рукою через тканину беруть за ніжку, а правою вводять тканину усередину келиха і обертальними рухами ретельно полірують, продивляючись на світло. Тарілки беруть через тканину обома руками і, обертаючи їх протирають краї, а середину і днище протирають правою рукою, утримуючи тарілку лівою.

Якщо на посуді є плями, що утворилися в результаті висихання крапель води на поверхні, їх легко видалити теплою водою, а потім ретельно протерти.

Набори полірують, тримаючи в лівій руці через рушник їхні ручки, правою рукою енергійно протирають леза ножів, заглиблення ложок, зубці виделок. Поліруючи виделки, варто протирати і заглиблення між зубцями.

Підготування спецій і приправ також є важливим моментом у процесі підготування торгового залу. Сільнички, перечниці та гірчичниці завжди повинні бути добре вимиті і ретельно висушені. Сільнички можуть бути відкриті (дрібну сіль насипають наполовину, а зверху кладуть маленьку ложечку) і закриті з отворами.

У сільничці не повинно бути грудочок, тому перед їх наповненням сіль просіюють.

Перечниця має бути тільки закритою з дрібними отворами, тому що перець видихається. Отвір, через який засипають сіль і перець, слід щільно закривати поліетиленовою пробкою. Сільничку і перечницю завжди ставлять на уже сервірований стіл.

Гірчичницю зазвичай подають на прохання споживача або до м'ясної страви. Готову гірчицю зберігають у темному прохолодному місці. У деяких випадках на стіл ставлять пляшки з оцтом та олією, які подають також на прохання гостей.

Столова білизна (скатертини, серветки) метрдотель або бригадир офіціантів під розписку одержує в білизняній і перевозить на спеціальних візках до залу.

Серветкам надається зручна і красива форма. Добре відпрасована вона не повинна мати багато загинів, щоб не виглядати зім'ятою, та зручно розгортатися. Гості зазвичай кладуть складену вдвічі серветку на коліна, таким чином захищаючи одяг від випадкового забруднення.

3. Характеристика попереднього сервірування столу.

За одну - дві години до відкриття залу приступають до сервірування столів.

В їдальнях, кафе, закусочних, у яких використовують столи з гігієнічним пластмасовим покриттям, для споживання їжі сидячи, столи не покривають скатертинами. Для покриття столів з красивою деревною фактурою можуть бути використані фірмові паперові серветки. Ошатного вигляду надають залу квіти у невисоких вазах, встановлені посередині столу. У центрі столу розміщують набори для спецій.

При попередньому сервіруванні для скомплектованих обідів на обідній стіл ставлять страви, напої, хліб, набори, спеції, паперові серветки. Страви і напої розміщують залежно від кількості місць. Хліб на піріжковій тарілці ставлять кожному гостю зліва. Набори кладуть з обох боків тарілки із закускою: справа - ложку і ніж, зліва - виделку або в центрі столу на підставці набори залежно від кількості місць за столом.

Сервірування столів у буфетах, закусочних, кафе, де їжу споживають стоячи, передбачає лише розставляння у центрі столу наборів для спецій і паперових серветок у серветниці.

Сервірування столів у ресторанах здійснюють наступним способом. Офіціанти заносять до залу добре відпрасовані скатертини і кладуть їх на кожний стіл. Потім скатертину, складену вчетверо, розгортають так, щоб у запрошаному вигляді розгорнути її уздовж столу. Офіціант бере двома руками край скатертини, що знаходиться між зовнішньою крайкою (прилягаючою до столу) і середньою запрошованою лінією, струшує її, викидаючи руки вперед, потім опускає середню лінію, ретельно натягуючи скатертину на кришку столу. Невеликий стіл можна накрити скатертиною, взявши її за край і струснувши над столом. Вона має звисати з усіх боків столу приблизно на 25-35 см так, щоб край її досягав поверхні сидінь стільців або крісел, але не нижче.

Столи в ресторані можуть мати суконні чохла, які щільно прилягають до поверхні стільниці (кришки столу), що сприяє уникненню бою скляного посуду. На поверхню стільниці кладуть скатертину одного кольору, а до неї кріплять "юбку" - призбирану тканину іншого кольору. Для кріплення "юбки" можна скористатися спеціальними "кліпсами", які насаджують на стільницю вздовж краю столу. На зовнішньому боці кліпси є липучка, до якої прилипає тканина, з якої виготовлена "юбка".

При сервіруванні стіл будь-якої форми поділяють по периметру на рівні частини довжиною 60-80 см, розраховані на одне місце.

Навколо столу розставляють стільці або крісла. Щоб забезпечити вільне переміщення відвідувачів, стільці (крісла) можна відсунути приблизно на півметра від краю столу.

Сервірування посудом і наборами починають з мілких столових (підставних) або закусочних тарілок, ставлячи точно напроти стільця. Емблема закладу має бути на верхньому краї тарілки (посередині). Відстань від краю стільниці до краю тарілки - 2 см.

При бенкетному сервіруванні закусочну тарілку ставлять на підставну, між якими можна покласти серветку.

З обох боків від мілкої і закусочної тарілок розміщують столові набори в такій послідовності: справа - лезом до тарілки ножі (столовий, рибний, закусочний), зліва - виделки зубцями догори (столова, рибна, закусочна). Кінці ручок мають знаходитися не менше ніж за 2 см від краю столу. Столові набори можна розмістити і компактніше: справа і зліва столові та рибні ножі й виделки, закусочний ніж і виделку при цьому покласти на закусочну тарілку в серветку. Цей же прийом використовують, якщо стіл сервірують чотирма комплектами наборів: на стіл з обох боків від тарілки кладуть не більше трьох комплектів наборів, четвертий вкладають у серветку. Ложку кладуть справа заглибленням догори між закусочним і рибним (столовим) ножем або після них, якщо закусочні набори вкладають у серветку. Зліва, на відстані 5-10 см від краю мілкої, ставлять пиріжкову тарілку.

Можливі три варіанти її розміщення: верхній край на одному рівні з верхнім краєм підставної або закусочної тарілок, нижній - на одному рівні з нижнім краєм підставної або закусочної тарілок; центри столової (закусочної) і пиріжкової тарілок знаходяться на одному рівні відносно краю стільниці. Ніж для масла кладуть на край пиріжкової тарілки. Розміщення десертних наборів залежить від розташування скляного посуду. Якщо фужер і стакан для соків ставлять за мілкою тарілкою, то десертні набори розміщують справа над ножами. Якщо фужер зміщений вправо, то десертні набори кладуть за мілкою тарілкою, частіше паралельно краю столу: ніж і ложку ручкою вправо, виделку - ручкою вліво. Три десертних набори можна викласти віялом: паралельно краю столу - ніж ручкою вправо, на лезо його кладуть виделку зубцями догори, ручкою вправо до середини столу, потім ложку заглибленням догори, ручкою вправо до краю столу. Кількість десертних наборів залежить від асортименту десертних страв.

У ресторанах щодня попередньо сервірують стіл у процесі підготовки залу до обслуговування і додатково залежно від меню прийнятого замовлення. Попереднє сервірування офіціанти виконують перед сніданком, обідом, вечерею.

Якщо закуску доставляють у зал в багатопорційному посуді і перекладають її на підсобному столі в закусочні тарілки, то перед гостем кладуть серветку, на місці якої потім ставлять закуску.

Керуючись основними правилами, кожний офіціант може виявляти творчий підхід до сервірування столу. При цьому варто пам'ятати про тематичну і естетичну спрямованість закладу, національні особливості, наукову організацію праці, необхідність створення комфортних умов для споживачів.

Прийоми виконання окремих операцій при сервіруванні столу. Тарілки офіціант приносить або привозить на візку стопками. При перенесенні стопку (зверху донизу) слід накривати серветкою, завдяки чому забезпечується дотримання санітарно-гігієнічних вимог. Їх ставлять на підсобний стіл або сервант чи підвозять на візку до столу. Потім невелику стопку тарілок

розміщують на долоні лівої руки. Правою рукою беруть кожну тарілку так, щоб великий палець знаходився вздовж краю тарілки, а інші віялом розміщувалися знизу, і ставлять на стіл. Великим пальцем лівої руки офіціант злегка просуває вперед тарілку, щоб її легше було взяти. Спочатку напроти стільця ставлять підставні тарілки (двома пальцями паралельно краю столу перевіряють відстань, яка має бути 2 см від краю столу), потім на них закусочні.

Столові набори офіціант переносить на таці, накритій серветкою, або на тарілці, на яку кладуть складену вчетверо серветку. В неї вкладають леза ножів, зверху кладуть виделки. Біля столу офіціант знімає столові набори з таці і кладе їх на стіл у певній послідовності: справа від споживача - ніж лезом до тарілки і ложку заглибленням догори, зліва - виделку. Столові набори зазвичай кладуть паралельно один одному на такій же відстані від краю столу, як і тарілки, але при цьому так, щоб вони не торкалися одне одного і не потрапляли під край тарілки. При розкладанні столових наборів слід брати їх за ручку або тонку частину на стику леза ножа, зубців виделки чи заглиблення ложки і ручки. Потім на стіл ставлять пиріжкові тарілки. При цьому їх краще тримати у правій руці, ставлячи на стіл - лівою.

Для сервірування чарками, бокалами офіціант привозить їх до столу на таці, накритій серветкою, яку тримає в лівій руці, правою ставить їх за закусочною тарілкою. Декілька чарок він може принести, тримаючи їх у лівій руці між пальцями (ємностями донизу).

Завершують сервірування столу розміщенням наборів для спецій та ваз із квітами: офіціант ставить їх на тацю, потім підходить до кожного столу і виставляє їх (ці предмети можуть бути викладені на стіл першими).

Перед споживачем на стіл або тарілку кладуть серветку.

4. Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані.

Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторанах складається з таких елементів: зустріч і розміщення споживачів, прийом і оформлення замовлення, виконання замовлення, розрахунок із споживачем.

Зустріч і розміщення споживачів. Споживачів зустрічає швейцар, потім гардеробник і при вході до залу метрдотель або старший офіціант. Він вітає гостей, питає, на скільки персон необхідно підготувати стіл, дає можливість обрати місце в залі самотійно. Пропонувати місця за столом, де вже сидять споживачі можна лише за їх згодою. Неможна пропонувати споживачу місця, що не підготовлені до обслуговування.

Для великої групи людей з дозволу метрдотеля можна зіставляти столи. Метрдотель або офіціант пропонує гостю сісти, висунувши стілець, запросивши його жестом. Якщо прийшли разом чоловік і жінка, то жінці офіціант пропонує зайняти місце першій, а потім пропонує сісти чоловікові; жінка сідає праворуч від чоловіка. Якщо гості самотійно сіли за стіл, пересаджувати їх не дозволяється.

Прийом і оформлення замовлення. Меню офіціант пропонує в обкладинці у розгорнутому вигляді на сторінці з фірмовими стравами

ліворуч лівою рукою жінці. Якщо за столом сидять декілька чоловік, то перевага віддається старшому, ювіляру тощо. Разом з меню подається преїскурант вин в закритому вигляді. Офіціант дає гостям час на вибір страв, потім приймає замовлення. При необхідності офіціант допомагає з вибором страв, напоїв.

Замовлення офіціант записує до бланку рахунків у наступній послідовності: холодні страви і закуски, гарячі закуски, супи, другі страви, солодкі страви, буфетна продукція. Офіціант повторює замовлення, уточнює час подавання та інші побажання відвідувачів.

Виконання замовлення: передача замовлення на виробництво закусок і страв, підбір посуду для їх приготування та подавання, досервірування столу згідно із замовленням, подавання страв і напоїв.

Завершальним етапом обслуговування є **розрахунок**. Перед поданням рахунку офіціант з'ясовує у споживача, чи буде додаткове замовлення та підготовлює рахунок; потім рахунок подає споживачу на маленькій таці або піріжко- вій тарілці з лівого боку.

Питання для самоперевірки

1. Порядок підготовки до роботи торговельних приміщень.
2. Що таке «сервірування столу»?
3. Чим відрізняється попереднє сервірування столу від додаткового?
4. Як необхідно підготувати зал до обслуговування споживачами?
5. Наведіть декілька варіантів сервірування столу в закладі ресторанного господарства (сніданок, обід, вечеря).
6. Які правила прийому замовлення у споживача?
7. Підготовка столового посуду і наборів до сервірування.
8. Форми складання серветок.
9. Попереднє сервірування столів у різних типах закладів ресторанного господарства.

Лекція 8.

Тема. Правила і способи подавання страв і напоїв у закладах ресторанного господарства

Питання для розгляду:

1. Способи подавання страв і напоїв в закладах ресторанного господарства різних типів. Правила перекладання страв до тарілки гостя.
2. Техніка подавання холодних страв і закусок; гарячих закусок; супів; основних гарячих страв; гарнірів, соусів до других страв.
3. Техніка подавання десертів: гарячих, холодних; напоїв власного виробництва: гарячих, холодних, кондитерських виробів. Техніка фламбування страв.
4. Правила підбору та техніка подавання алкогольних напоїв до страв і напоїв власного виробництва. Правила еногастрономічних поєднань.
5. Екзотичні способи подавання страв.

1. Способи подавання страв і напоїв в закладах ресторанного господарства різних типів. Правила перекладання страв до тарілки гостя.

Існують такі способи подавання страв і напоїв, які описані в підручниках та інших літературних джерелах: французький спосіб подавання («в обніс»); російський спосіб подавання («на стіл»); англійський спосіб подавання (за допомогою приставного столу).

«Французький» спосіб подавання страв може здійснюватись таким чином:

- офіціантом із багатопорційного блюда за допомогою наборів для перекладання для одного гостя чи гурту гостей;
- офіціантом індивідуально оформленого кухарем блюда для одного гостя.

Використання персоналу при цьому способі подавання може бути від одного (одна страва подається одним офіціантом), двома (один офіціант подає основну страву з соусом або без нього, а другий подає гарнір простий чи складний) чи трьома офіціантами (один подає основну страву, другий – соус, третій – гарнір). При подаванні страв з такої офіціантам доцільно працювати в тандемі: один несе тацю з блюдами зі стравами, другий, підійшовши до гостя праворуч, бере тарілку в праву руку і ставить її перед ним. Якщо до складу страви входить соус, що подають у соуснику, офіціант бере в ліву руку соусник на підставній тарілці, мілку тарілку – у праву руку і, підійшовши до споживача спочатку зліва, ставить соусник (ручкою вліво), потім справа правою рукою – мілку тарілку. Даний спосіб подавання страв характерний для закладів ресторанного господарства з методом обслуговування офіціантами класів «люкс», «вищий», перший, а також при бенкетному обслуговуванні, зокрема при організації бенкетів за столом з повним

обслуговуванням офіціантами, офіційних бенкетів та прийомів тощо. При подаванні страв в обніс перед кожним гостем попередньо ставлять тарілку з відповідними наборами (рибним, столовим). Багатопорційне блюдо офіціант ставить на долоню лівої руки. Якщо страва гаряча, то між блюдом і долонею руки офіціанта вкладають акуратно складений ручник.

Набори для розкладання знаходяться на блюді, повернутому до споживача. Офіціант підходить зліва і на витягнутій лівій руці підносить блюдо до тарілки споживача, злегка нахиливши його і перекриваючи край тарілки приблизно на 2 см. Тим самим споживачу надана можливість самостійно взяти набори та перекласти їжу до власної тарілки. Для цього набори для розкладання споживачі беруть двома руками, ложку в праву руку, а виделку – в ліву, після чого їх акуратно кладуть на блюдо.

Якщо офіціант перекладає продукти з блюда на тарілку гостя сам, то, тримаючи блюдо на лівій руці, в праву він бере ложку та виделку, надаючи їм форму щипців чи лопаточки. Для утворення щипців вигин різків виделки знаходиться над заглибленням ложки, також вигини можуть бути розташовані в протилежні боки або в один бік. Таким чином можна брати страви, що мають відповідно великі або маленькі, тонкі шматки. Для розкладання салатів використовують також салатну ложку, для заливної риби – різьблену лопатку, для омлету, рулетиків, сосисок-маляток тощо використовують прийом складання ложки та виделки в одній площині. Кінці ручок ложки і виделки упираються в долоню офіціанта. Для утворення широкої лопатки різки виделки і заглиблення ложки повинні бути в одній площині. Набори для розкладання офіціант утримує в руці над блюдом до кінця подавання страв.

«Російський» спосіб подавання страв характеризується тим, що страви подаються на стіл у багатопорційному посуді з наборами для розкладання, а гості самі перекладають страви собі до тарілок. При подаванні страв за допомогою підсобного столу принесену в зал страву спочатку показують гостям, потім на підсобному столі порціонують у відповідні тарілки гостя. Якщо це основні гарячі страви, то спочатку перекладають основний продукт у тарілку ближче до споживача, потім гарнір. Якщо гарнір складний, то продукти не варто перемішувати. Порціоновану страву ставлять перед споживачем тією стороною, де розташований основний продукт. Даний спосіб подавання страв характерний для закладів ресторанного господарства з методом обслуговування офіціантами класів «люкс», «вищий», перший, а також при бенкетному обслуговуванні, зокрема при організації бенкетів за столом з частковим обслуговуванням офіціантами, неофіційних бенкетів тощо.

«Англійський» спосіб характеризується подаванням страв за допомогою приставного столу. Приставний стіл використовується для організації здійснення заключних процесів подавання страв гостям: траншування великого шматка м'яса (ростбіфа тощо), розподіл на порційні шматки курки (качки, індички тощо) запеченої, філірування риби, змішування салатів, фламбування страв і їх подавання, розливання супів і їх гарнірування для індивідуального гостя чи групи гостей, також може бути

здійснення подавання групових змішаних напоїв тощо. Даний спосіб подавання страв не є широко розповсюдженим в вітчизняних закладах ресторанного господарства, а є характерним для закладів ресторанного господарства за кордоном з методом обслуговування офіціантами. Цей спосіб подавання страв недоцільно використовувати при повсякденному обслуговуванні у вітчизняних ресторанах першого класу, особливо в денний час, доцільніше використовувати у закладах ресторанного господарства класів «люкс» і «вищий», у вечірні години, а також при бенкетному обслуговуванні під час подавання фламбованих страв, святкових тортів з елементами фajer-шоу тощо.

Ефектним способом подавання основних гарячих страв, гарячих десертів тощо є *фламбування*, при якому готову страву поливають палаючим соусом, приготовленим в присутності гостя з коньяком (лікером, ромом або іншими алкогольними напоями), залежно від групи та смакових властивостей страв. При цьому способі подавання можуть бути використані візки для фламбування страв з пальником тощо.

2. Техніка подавання холодних страв і закусок; гарячих закусок; супів; основних гарячих страв; гарнірів, соусів до других страв

Холодні страви та закуски розпочинають трапезу. Їх зазвичай подають у наступній послідовності: рибна гастрономія (ікра, малосольна риба, шпроти, сардини), рибні страви власного виробництва (риба відварна, заливна, під маринадом тощо), натуральні овочі, м'ясна гастрономія, м'ясні страви власного виробництва, овочеві, яєчні й молочні. Після холодних страв і закусок подають гарячі. Холодні страви і закуски подають при температурі 10–14°C, гарячі закуски – 75–90°C.

Холодні закуски можуть бути подані в одно- та багатопорційному посуді (рис. 1.34). Посуд для холодних страв і закусок підбирають за розміром залежно від кількості порцій. Він повинен бути красивим і зручним. Тарілки для гарячих закусок варто підігріти в теплових шафах до температури 40–50°C.

Ікорниці, салатники, соусники, кокотниці, порційні сковорідки при подаванні рекомендується ставити на підставну тарілку (пиріжкову, закусочну або мілку столову) відповідно до діаметра посуду. При подаванні страв застосовують лопатки для розкладання риби, ікри, паштету, набори для салатів, щипці, столові (десертні) ложки та виделки. Набори для розкладання закусок розміщують таким чином: спирають на край посуду або кладуть на страву збоку так, щоб ручки наборів виступали за край посуду.

Перед подаванням холодних закусок столи сервують закусочними тарілками і закусочними наборами, а при подаванні раків і деяких інших закусок – спеціальними столовими наборами.

При частковому обслуговуванні офіціантами страви та закуски розташовують на столі переважно з лівої сторони, а напої – з правої. Якщо замовлено декілька видів закусок і страв, то при розставлянні їх на столі потрібно дотримуватися визначеного порядку: закуски у високому посуді

ставлять ближче до центру столу, а по сторонах від них – закуски на лотках і страви на блюдах. Закуси без гарніру при індивідуальному обслуговуванні ставлять правіше, а з гарніром – лівіше. Холодні страви та закуски можна поставити на стіл одночасно, гарячі закуски – послідовно перед вживання. Перед подаванням м'ясних страв і закусок забирають тарілки і набори, використані для рибних страв. Заміна тарілок необхідна й у тих випадках, коли на тарілці зібралися кістки й інші залишки від страв, що подавалися раніше. За бажанням споживача офіціант зобов'язаний розкласти закуски і страви на тарілки.

Залежно від температури подавання розрізняють *холодні та гарячі супи*. Температура подавання холодних супів становить 10–12°C, гарячих – не менше 75°C, за винятком супів, які заправлені л'єзоном (65°C).

При груповому обслуговуванні всі супи, крім бульйонів, можна подавати у супових мисках з кришками, при індивідуальному обслуговуванні – в глибокій столовій тарілці. Тарілки, бульйонні чашки для гарячих супів слід підігрівати, для холодних – охолоджувати.

Прозорі супи відпускають у бульйонних чашках з одною чи двома ручками з блюдцем, подаючи до них на пиріжковій тарілці пиріжки, розтягаї, гострі грінки, кулеб'яки.

Гарніри до супів: локшину, вермішель, рис, пельмені, равіолі, запечений рис, цвітну та брюссельську капусту, омлет, галушки, фрикадельки до прозорих супів кладуть перед подаванням, а грінки, профітролі, розтягаї подають окремо на пиріжковій тарілці або у салатнику з паперовою серветкою та десертною ложкою для перекладання. При подаванні бульйону з відвареним яйцем його кладуть у бульйонну чашку.

Супи-пюре подають у глибоких столових тарілках, але можна і в бульйонних чашках з однією чи двома ручками, окремо подаючи до них на пиріжковій тарілці грінки.

Заправні супи подають у глибоких тарілках або супових мисках, з мілко нарізаними продуктами можна подавати в бульйонних чашках.

До заправних супів подають: до борщів – пампушки з часником, ватрушки, кулеб'яки; до щів – ватрушки, пиріжки, каші, круп'яники, кулеб'яки. Їх подають на пиріжковій або мілкій столовій тарілці. Зелень у суп кладуть перед подаванням або окремо на розетці. До солянок можна подавати скибочку лимона та маслини. Сметану при відпусканні кладуть у суп або подають у соуснику.

Деякі супи готують та подають в одному й тому ж посуді. Наприклад, можна приготувати та подати у глиняному горщику суп піті, добові щі, борщ український. Це більше характерно для національних супів.

Холодні супи (окрошка, ботвиння) подають у глибокій тарілці. До рибної та овочевої окрошки, ботвинні подають шматочки відвареної риби, балик, консервовані краби або ракові шийки, гарніровані зеленою цибулею, огірками, тертим хріном, салатом. До холодних супів у салатниках можна подати харчовий лід (щипці для льоду кладуть поряд).

Техніка подавання супів. Супи доставляють до зали на тачах або візках. У денний період під час реалізації скомплектованих обідів супи (крім бульйону) подають в основному у *глибоких столових тарілках*. На роздавальні офіціант ставить тарілки на тачу, накриту серветкою, приносить їх до залу і на підсобному столі або серванті готує перші страви до подавання, ставлячи глибокі тарілки на підставні. Одночасно до столу він приносить дві порції: по одній у правій та лівій руці. Підійшовши до гостя, правою рукою ставить перед ним тарілку з супом. Потім підходить до другого гостя (в цей час тарілку з супом передає з лівої на праву руку) і ставить тарілку з супом перед ним таким же чином.

Офіціант може подавати до столу супи у *суповій мисці* або порціонувати на підсобному столику чи серванті. У ліву руку бере підставну тарілку, в праву – глибоку (рухи правою та лівою рукою повинні бути симетричними і одночасними), ставить глибоку тарілку на мілку (підставну), правою рукою бере розливну ложку, опускає її у супову миску і наливає суп у глибоку тарілку. Правою рукою ставить тарілку перед гостем. Ці рухи офіціант здійснює циклічно, послідовно обслуговуючи всіх гостей за столом.

При подаванні супів у *багатопорційній суповій мисці (супниці)* офіціант може використовувати різні прийоми порціонування перших страв. При розкладанні вмісту супової миски спочатку перекладають густу масу, потім бульйон. Якщо перекладають тільки частину першої страви, то легким рухом забезпечують однорідність маси і одним черпаком (0,25 л) наливають суп у глибоку тарілку. Суп, який залишився, офіціант ставить у суповій мисці на підставній тарілці на обідній стіл або залишає супову миску на підсобному столі. На пиріжкову тарілку кладуть розливну ложку. В першому випадку гості обслуговують себе в подальшому самі, в другому випадку, за їх проханням, це робить офіціант.

Супи можна відразу поставити на стіл у супниці на підставній тарілці. Поряд на пиріжковій тарілці кладуть розливну ложку. Попередньо перед кожним гостем ставлять глибоку тарілку (можна без підставної в закладах ресторанного господарства, крім ресторанів класів "люкс" та вищого). У цьому випадку гості обслуговують себе самостійно.

Рідше супи в багатопорційних супницях подають в обніс. У цьому випадку супову миску (металеву або фарфорову) офіціант ставить на долоню лівої руки, накриту серветкою, підходить до гостя зліва, правою рукою бере розливну ложку, занурену у супову миску, і двома рухами (спочатку набирає гарнір супу, потім рідку масу) наповнює глибоку тарілку, яка стоїть перед споживачем.

Подавання супів у *бульйонних чашках* здійснюється двома способами. У першому випадку офіціант на роздавальні отримує перші страви у бульйонних чашках, ставить їх на тачу, накриту серветкою, поруч ставить стопку блюдець і кладе десертні ложки (блюдця та ложки можна принести на підсобний стіл завчасно). На підсобному столі бульйонну чашку (краще

використовувати з двома ручками) ставлять на блюдце, поруч з чашкою кладуть десертну ложку (ручка ложки направлена вправо). Як правило, при подаванні страви до гостя підходять справа і правою рукою ставлять перед ним бульйонну чашку з блюдцем. На бенкетах їх ставлять на підставну тарілку.

У другому випадку бульйон подають у суповій мисці. На підсобному столику супи порціонують у бульйонні чашки і ставлять на тацю. Блюдця на таці розміщені стопкою ближче до офіціанта. Спочатку офіціант ставить чашку на блюдце, поруч кладе десертну ложку, а потім, підходячи до гостя справа, правою рукою ставить перед ним, або один офіціант несе тацю, другий бере з таці блюдце, ставить на нього чашку і поруч ручкою вправо кладе ложку, потім наближається до гостя справа і правою рукою ставить перед ним першу страву.

При подаванні супів у *керамічних горщиках* офіціант перекладає суп із горщика у глибоку тарілку, причому спочатку – гарнір ложкою, потім рідку масу. Після цього офіціант бере горщик обома руками і рухом від себе обережно виливає рідку частину супу у тарілку.

Якщо суп їдять з глибокої тарілки, справа кладуть столову ложку заглибленням доверху, із бульйонної чашки – десертну ложку кладуть на пиріжкову тарілку на паперову серветку і ніколи заздалегідь нею не сервірують індивідуальний куверт.

При подаванні *основних гарячих страв* дотримуються такої послідовності: рибні, м'ясні, птиця і дичина, овочеві, круп'яні, яєчні, сирні, борошняні. Черговість подавання не повинна порушуватися при відсутності якоїсь страви. Їх подають в одно- та багатопорційному посуді. Основні гарячі страви подають тільки гарячими, тому мілкі порцелянові тарілки для подавання других страв підігрівають до температури 40–50°C.

Основні страви на стіл можна подати і в металевому посуді, в якому гарячі страви добре прогріваються. Деякі з них готують і подають в одному і тому ж посуді. На стіл його ставлять на підставній тарілці, накритій паперовою серветкою. Металевий посуд сильно прогрівається, тому офіціант повинен брати його тільки ручником.

Для розкладання страв зверху кладуть столову виделку і ложку так, щоб їх ручки виступали за край блюда. При подаванні страв у багатопорційному посуді стіл сервують мілкими порцеляновими тарілками, столовими або рибними ножами та виделками. До рибних страв при відсутності рибних наборів можна покласти дві виделки.

Страви, що подають у порційній сковороді (запечена риба, солянка м'ясна тощо), можна за бажанням споживачів не перекладати на мілку столову тарілку.

Деякі страви подають у горщиках (печення по-домашньому). Їх ставлять на стіл на підставній тарілці, накритій паперовою серветкою. На тарілку кладуть ложку для розкладання. Стіл сервують мілкими столовими тарілками і столовими наборами.

Гарніри до основних гарячих страв: салати, мариновані фрукти, овочі до других страв подають у салатнику. Його ставлять зліва від страви, зверху кладуть набори для розкладання (ложку, виделку). Спеціальні набори для розкладання полегшують і прискорюють процес обслуговування.

Соус подають у соусниках на підставній тарілці, на яку кладуть чайну або десертну ложку. Усі соуси до страв ставлять ліворуч від них, з чайною (десертною ложкою для перекладання його) ложкою на паперовій серветці.

3. Техніка подавання десертів: гарячих, холодних; напоїв власного виробництва: гарячих, холодних. Техніка подавання кондитерських виробів. Техніка фламбування страв

Солодкі страви представляють групу *десерт* і поділяються на: холодні та гарячі. До холодних належать натуральні фрукти, компоти, желе, мус, крем, самбук, що подають при температурі 7–14°C, киселі і компоти – 12–16°C. Морозиво подають при температурі від 0 до –4°C. Гарячі солодкі страви – гурьівську кашу, яблучну бабку (шарлот) – подають при температурі 65°C, пиріг (суфле) – відразу після випікання та фламбування.

Перед подаванням солодких страв зі столу збирають використаний посуд. Залишають фужер, келих для шампанського (при замовленні шампанського), мадерну чарку (для десертного або лікерного вина).

Стіл сервують десертними тарілками і десертними або фруктовими наборами.

При індивідуальному обслуговуванні солодкі страви подають на мілких чи глибоких десертних тарілках, в креманках; соус – у соуснику. Їх ставлять на підставні тарілки бажано з різною паперовою серветкою. На підставній тарілці поряд з соусником і креманкою кладуть десертну або чайну ложку. При подаванні в обніс на таці в однопорційному посуді страви приносять у зал: один офіціант несе тацю, другий – подає страви на стіл. Для цього до гостя підходять справа, другий офіціант бере страву з таці і правою рукою ставить її перед гостем. Солодкі страви та десерти можна подавати з застосуванням фламбування.

При груповому обслуговуванні солодкі страви можна подати на стіл у багатопорційному посуді: фрукти – у вазах; кавун, диню, пудинг, кошички з ягодами, яблуко в тісті, яблучну бабку, яблуко в слойці – на порцеляновому або металевому блюді. Також солодкі страви можна подати на стіл у багатопорційному посуді: фрукти – у вазах; кавун, диню, пудинг, кошички з ягодами, яблуко в тісті, яблучну бабку, яблуко в слойці – на порцеляновому або металевому блюді.

Подавання сиру. У ресторанах сир розглядається як десерт і, як правило, подається між основними стравами і солодким. При цьому можуть використовуватись варіанти "сирний стіл" або "сирна тарілка". Сирний стіл надає гостю можливість широкого вибору.

Сирна тарілка має бути достатньо великою, щоб окремі сири не торкались один одного. На тарілці повинні бути представлені як мінімум три види сиру: пресований (варений чи неварений), блакитний і м'який (з чистою

або цвілою скоринкою). Класичним же вважається набір із 5 видів. Якщо тарілка розрахована на двох, на ній може бути 8 і більше різних сирів.

Сир не повинен бути занадто холодним. Оптимальна температура його подачі складає залежно від виду 15–20°C. Порції бувають різної величини. До сиру можна подати фрукти, в тому числі виноград, полуниці, фініки, сирі овочі (редис, цибуля), горіхи (волоський, фундук) і, звичайно, запропонувати вино.

Напої власного виробництва представлені гарячою та холодною групами. До гарячих напоїв можна запропонувати різноманітний асортимент кондитерських виробів, що подають при масовому обслуговуванні у вазах, при індивідуальному на десертних тарілках. Їх розкладають щипцями, лопаточками.

Каву зі збитими вершками і по-варшавськи, какао і шоколад подають у склянках із підсклянниками або в чашках місткістю 200 мл із блюдцями.

Техніка подавання гарячих напоїв залежить від виду використаного посуду: їх можна подати в чашках із блюдцями або в багатопорційних кавниках, чайниках, молочниках, самоварах тощо. У першому випадку до гостя підходять справа і правою рукою ставлять перед ним чашку з блюдцем. При подаванні напоїв у багато- порційному посуді гості обслуговують себе самі або за їхнім проханням це робить офіціант. Офіціант наливає напої в чашки на підсобному столі або в обніс. При подаванні чаю в обніс офіціанти працюють у парі: один наливає заварку з заварного чайника, другий – окріп з доливного чайника. При цьому до гостя офіціанти підходять справа. Аналогічно в обніс подають каву. При використанні самовара на підсобному столі поряд з ним розміщують стопки блюдець, чашки, чайні ложки. Офіціант наливає в чашку заварку з заварного чайника, окріп із самовара, ставить чашку на блюдце ручкою вліво, кладе на блюдце чайну ложку ручкою вправо, підходить до гостя справа і правою рукою ставить перед ним напій. Чай подають також і з використанням одноразових пакетиків, і з використанням заварочних чайників ємністю на 300–400 мл з порційною заваркою. Таким чином подають національні чаї. При подаванні чаю пакетиками, останній в обкладинці подається на блюдці, або поруч з чайною чашкою з окропом.

Каву і какао можна подати й охолодженими з морозивом. Напій спочатку охолоджують до 8–10°C, наливають у конічну склянку, зверху кладуть кульку морозива. Подають на підставній тарілці із соломинкою і чайною ложкою.

Вперше *шоколад* був відкритий ацтеками в Центральній Америці. Ацтеки придумали напій з какао-бобів, який відрізнявся гірким смаком і великою кіль- кістю спецій.

Гарячий шоколад розливають в чайні чашки, ставлять на блюдця з чайними ложками і подають праворуч. Чашка перед споживачем має стояти ручкою вліво, чайна ложка лежати перед чашкою ручкою вправо.

Шоколад зі збитими вершками подають охолодженим в конічних склянках або чайних чашках. До шоколаду з молоком, гаряче молоко рекомендують подавати окремо в молочнику.

Ефектним способом подавання основних гарячих страв, гарячих десертів, напоїв тощо є *фламбування*, при якому готову страву поливають палаючим соусом, приготовленим в присутності гостя з коньяком (лікером, ромом або іншими алкогольними напоями), залежно від групи та смакових властивостей страв. При цьому способі подавання можуть бути використані візки для фламбування страв з пальником тощо.

4. Правила підбору та техніка подавання алкогольних напоїв до страв і напоїв власного виробництва. Правила еногастрономічних поєднань

Горілку подають охолодженою (3–10°C), тому що холод пригнічує аромати зернового алкоголю, до холодних страв і закусок.

Настоянки добре поєднуються зі стравами, до складу яких сходять компоненти, що є одночасно інгредієнтами настоянок: з борошніаними стравами, фаршированими плодоягідною начинкою, м'ясними стравами, запеченими з чорносливом; з жирними м'ясними стравами; з традиційними українськими стравами; з пряними і гострими м'ясними стравами і стравами з дичини. Перед поданням настоянки охолоджують до температури 10°C.

Лікери можна подати з льодом у чистому вигляді (8–16°C). На аперитив можна подати міцний гіркий лікер «Becherovka Carlbud» (Чехія), при виготовленні якого використовують більше 20 трав.

Бальзами споживають у розведеному вигляді 1:10, з кавою і чаєм.

Температура подавання бальзаму 16–18°C.

Коньяк – напій, який, як правило, подають після основних гарячих страв, перед сервуванням кави або чаю, після завершення обіду або вечері. Не можна відчутти смак і букет коньяку, якщо пити його під час їжі. Коньяк подається кімнатної температури – 16°C у коньячній чарці.

Коньяк п'ють повільно, в тихій і приємній обстановці, з дуже вузьким колом людей. Це особливий напій, який на відміну від шампанського рідко використовується при багатолюдних і шумних ювілеях, святах, урочистостях.

Існує особливий етикет дегустування коньяку. Зазвичай наливають 15–20 см³ напою. Оптимальна температура дегустації – 20–25°C. Тому перед дегустацією коньяк необхідно потримати в чарці близько 10 хвилин.

Насолодившись букетом коньячного аромату, маленькими ковтками куштують напій на смак, відчуваючи, наскільки гарно він (смак) розповсюджується в роті, роблячи ефект "хвоста павича", так, ніби він розкривається в роті.

Коньяк не закусують. На крайній випадок закусують яблуками, а краще шоколадом. Непогано, повільно пригублюючи коньяк і спілкуючись з друзями, мати можливість насолодитися також чашкою чорної кави.

Віскі. Більша частина змішаних віскі без втрат переносить охолодження кусочками льоду, в той же час тонкість і особливий аромат солодового віскі можуть постраждати від льодяного шоку, тому при вживанні якісне солодове віскі повинно бути кімнатної температури. Найбільш корисно і приємно

пити його по-шотландські – з додаванням холодної води – половина на половину. Вода відтіняє ароматно-смаковий букет напою, пом'якшує його міцність. Краще за все додавати джерельну негазовану воду, бідну мінеральними солями, щоб не змінився смак напою. Солодові віскі, за винятком найлегкіших, в основному не придатні для аперитиву через свою міцність. Переважно їх вживають у кінці їжі як диджестив – засіб, який полегшує травлення. Їх можна подавати і до м'ясних страв під соусом, особливо до дичини, але в помірній кількості.

Пиво споживають в охолоджену вигляді як самостійний напій і в поєднанні зі стравами. Вітчизняне пиво рекомендується охолоджувати до 10–12°C, інших виробників – до 4–7°C.

У пивних барах до пива подають рибну гастрономію, солену сушку, солені горішки, бутерброди з м'ясною гастрономією. Пиво подають на розлив, у скляній і баночній упаковці залежно від типу закладу ресторанного господарства, рівня сервісу, який воно може запропонувати споживачам.

Для гостей, що потребують дієтичного харчування, може бути запропоноване безалкогольне пиво – «Рогань» (Україна), «Amstel Malt Bucler» (Нідерланди) та інші.

Під час трапези може бути подана до столу і *вода столова, лікувально-столова*, в дієтичних закладах ресторанного господарства *лікувальна* і *лікувально-столова*. Температура подавання залежить від виду води. Столові води, як правило, подають охолодженими, але не холодними. Столову воду «Моршинська» можна використовувати для приготування ароматного чаю і кави.

До столу можуть бути подані також *солодкі безалкогольні напої*, до складу яких входять спеціально підготовлена вода, цукор, лимонна і аскорбінова кислота, натуральні соки, настій ехінацеї пурпурової, лимонне, апельсинове і горіхове масло тощо. Крім приємного смаку, деякі безалкогольні напої мають цілющі властивості («Живчик унік», «Оболонь спорт», «Куяльник виноград»).

Вино замовляють після того, як гості визначились з меню страв. Якщо гість вагається з вибором, то запропонувати вино варто сомельє або офіціанту, стисло перерахувавши його дегустаційні характеристики. Особливу увагу потрібно звернути на колір вина, його легкість або силу, наявність залишкового цукру. Гість повинен бути інформованим про вартість вина, яке йому пропонують. Для цього достатньо вказати відповідну позицію в карті. Підтвердивши замовлення, сомельє відправляється за пляшкою. Стіл для споживачів сервують відповідними чарками, келихами і фужерами.

Перш ніж подавати вино, потрібно бути впевненим, що воно не має ознак зіпсованості й довести його до потрібної температури. Попередній контроль якості дозволяє виключити подавання недоброякісного вина.

Кожне вино має власну температуру подавання. Однак можна вивести загальні правила. Відомо, наприклад, що сухі білі вина краще вживати при температурі погребу (11–12°C), тобто охолодженими, а червоні – "при кімнатній температурі", яка переважала в оселях, коли ще не існувало

парового опалення (16–17°C). Для охолодження вина пляшку потрібно на 10 хв. поставити у відерце з сумішшю льоду і води, для нагрівання достатньо просто виставити в торговельну залу.

Глінтвейн - це різновид пуншу, але готується напій на основі вина з прянощами; подають в гарячому вигляді (+75-+80°C). З пряностей використовують корицю, гвоздику, мускатний горіх. Як основу беруть сухе червоне вино, але можна вина типу «Херес», «Портвейн», «Мадера», «Марсала».

Приправлене таким чином вино ставлять на вогонь в емальованій каструлі, доводять до +70-+80°C, проціджують і подають - в чашках або склянках, чаштише - гарячим.

Глінтвейн можна приготувати на чистому вині без води і без коньяку. У цьому випадку його підігрівають до +80-+90°C.

Еногастрономія – це вдале поєднання вин та інших алкогольних напоїв зі стравами. Для забезпечення відповідності вин певним стравам необхідно дотримувався певних правил (принципів).

Перший принцип «Забороняючи». Серед великої кількості страв і їх компонентів існують такі, що дуже погано поєднуються або взагалі не сумісні з вином. Для їх супроводження в багатьох випадках доцільно підібрати інші напої. Це, перш за все, жирна солоня риба, в тому числі копчена, яка надає вину металевого присмаку. Цитрусові, в першу чергу лимони і грейпфрути, знижують чутливість язика і позбавляють можливості розрізняти відтінки смаку. Подібні властивості має оцет і майонез. Шоколад та шоколадні цукерки, а також кава, настільки сильно подразнюють смакові рецептори, що будь-які сухі вина в поєднанні з ними здаються порожніми і водянистими. До числа "ворогів вина" можна віднести страви з високим вмістом деяких прянощів, наприклад ваніль і кориця. І звичайно не варто поєднувати вино і традиційні українські соління.

Другий принцип «Кольоровий». Це правило поєднання часто висловлюється в такій редакції «Біле – до риби, червоне – до м'яса». Його ґрунтовність продиктована здоровим глуздом: танінне червоне вино надало б рибі металевий присмак, тоді як насичені страви з дичини і червоного м'яса здатні заглушати смак більшості білих вин.

В узагальненому формулюванні це правило звучить таким чином: вина і страви повинні відповідати один одному за кольором або створювати красиві кольорові поєднання. В ресторанах, де подача вин і страв традиційно має виразний естетичний аспект, це особливо важливо.

Треба мати на увазі, що не існує правил без винятків. До білого м'яса курки, наприклад, можна подавати червоне вино і білі вина, легке червоне вино підходить багатьом стравам з риби, шампанське добре поєднується з ікрою. Слід визнати, що колір страви може лише надати підказку при виборі вина, звужити напрям пошуку, однак остаточне рішення повинно бути продиктоване іншими факторами.

Третій принцип «Регіональний». Вино того чи іншого регіону, як правило,

чудово поєднується з місцевою кухнею, яка, в свою чергу, особливо рельєфно підкреслює позитивність переваг вина саме цього регіону. Причини цього цілком зрозумілі: з одного боку, і виноград, з якого роблять вино, і ті продукти, з яких готується їжа, – плоди однієї землі, з іншого – кулінарні традиції складаються століттями, і це – цілком достатній аргумент, щоб визначити найкращі поєднання вин і страв. Недаремно в ресторанах будь-якої виноробної області, Бордо, Ріоха або Тоскана, наголос робиться на місцеву продукцію. Це, однак, зовсім не означає, що французькі вина не можуть супроводжувати страви, наприклад російської, української або китайської кухні.

Четвертий принцип «Соусни». Якщо при приготуванні страви вживається будь-яке вино, воно повинно подаватися до столу.

П'ятий принцип «Силовий». У випадку, коли пропонується подати дорогі, або старі вина, необхідно пам'ятати, щільні і важкі страви з густим соусом потребують сильних насичених вин з високим вмістом спирту, тоді як до легких страв слід подавати легкі вина. Даний принцип слід вважати одним з найважливіших. Якщо це зневажати, гарного поєднання не отримати – смак і аромат не зможуть проявити себе належним чином.

Шостий принцип «Взаємодії ароматів». Вина зі складним і/або сильним ароматом (букетом) краще подавати до страви з відносно нескладними легким ароматом і смаком. Наприклад, вина на основі Каберне Совіньйона (Margaux), особливо витримані, гарні з біфштексом або з бараниною на ребрах, а з Шардоне (Pouilly – Fuiss) – зі смаженою або запеченою рибою. Якщо подавати їх до страв з пікантними соусами, то аромати вина можуть бути «пригнічені», оскільки в подібному поєднанні буде більше конкуренції, ніж гармонії.

Сьомий принцип «Поєднання за м'якістю і жорсткістю». При підборі вин до страв необхідно враховувати такі характеристики, як соковитість (м'якість, жирність) і жорсткість (твердість, щільність). Імовірно, що співвідношення між ними повинно бути зворотним. Наприклад, до жирної риби краще подати тверде, тобто з високою, навіть надмірною кислотністю, біле вино: жир «затушиться» кислотою і буде здаватися приємним (смажений палтус і не надто старе Meursault). Навпаки, до жорсткої риби підійде вино м'яке, маслянисте (судак і Vouvray). Також сильно просмажене і не здобрене соусом м'ясо потребує вин м'яких, оксамитних, переважно червоних, з добре «округленими» або слабкими танінами, тоді як м'ясо соковите, або з кров'ю, чи слабо просмажене, добре переносить жорсткі, танінні вина.

Восьмий принцип «Ціновий». Хоча такий момент, як співвідношення ціна вина і страви не має безпосереднього відношення до кулінарії, тому він не повинен бути в центрі уваги, але нехтувати їм, особливо в ресторанах, також не варто. До простих, нехитрих страв зазвичай подаються вина, які нічим особливим не відрізняються, тоді як вишуканість дорогих страв урочисто підкреслюють дорогі високоякісні вина. Не слід спрощено розуміти сказане, що чим дорожча страва, тим дорожче повинно бути запропоноване до неї вино. До рідкісних страв краще запропонувати гарні, але не величні вина. Колекційні вина, надзвичайно високої якості, краще дегустувати взагалі без їжі.

Слід мати на увазі: найбільш вдало поєднати вино і страву – це не наука а, скоріше, мистецтво. Тут не може бути математичних точних розрахунків і висновків, а також рівнозначних співвідношень. Дуже багато вирішують «дрібниці»: консистенція соусу, прянощі, спосіб теплової обробки страви, персональні звички тощо.

Велика кількість гастрономів у пошуках нових відчуттів усе частіше схиляються до нетрадиційних поєднань (устриці з легким червоним вином Graves). Хоча слід пам'ятати – перш ніж перейти до вільних імпровізацій, слід засвоїти класику.

5. Екзотичні способи подавання страв

Екзотичними способами подавання страв виступають такі, що не відповідають класичним, а саме: подавання страв на листях банану, винограду, в «кошиках» з кокосу, з ананасу, манго тощо; подавання на розжареному камінні (стейк з свинини, яловичини, філе курки тощо), на камінні «п'єрад», при застосуванні живого вогню, «фламбування»; використання елементів шоу при подаванні страв (мистецтво «ніютаїморі», якому в Японії більше 300 років – подавання страв на тілі людини); використання фантазійних способів подавання страв – дівчата-чайні столи, дівчата-торти тощо. Подавання страв може супроводжуватись динамічним рухом офіціанта (моделі-презентанта), страви можуть просто подаватися гостю на стіл у незвичайному посуді з незвичайними наборами й склом, чи подавання взагалі може бути статичним (дівчата-торти, дівчата-чайні столи), піраміди зі страв чи напоїв, до яких гості самі підходять.

Подавання страв може бути в контексті концепції закладу ресторанного господарства: у повітрі, на дереві, під водою, в повній темряві, при мінусовій температурі приміщення, супроводжуватись дещо неввічливими фразами і діями з боку обслуговуючого персоналу, супроводжуватись обмеженням в русі гостей під час прийому їжі, подавання страв можуть здійснювати як офіціанти діти, люди з обмеженими можливостями чи тварини, які пройшли відповідну дресуру тощо.

Питання для самоперевірки

1. Способи подавання страв та їх особливості.
2. Правила перекладання страв при різних способах подавання страв.
3. Техніка подавання холодних страв і закусок
4. Техніка подавання гарячих закусок, супів.
5. Техніка подавання других страв, гарнірів, соусів до них.
6. Техніка подавання солодких страв, кондитерських виробів.
7. Техніка подавання напоїв власного виробництва.
8. Правила підбору та техніка подавання алкогольних напоїв.
9. Правила еногастрономічних поєднань та їх розвиток у сучасних умовах ведення ресторанного бізнесу.

Лекція №9.

Тема. Організація та техніка обслуговування бенкетів і прийомів та інших свят

Питання для розгляду:

1. Класифікація бенкетів за різними ознаками. Підготовча робота до організації обслуговування бенкетів.
2. Організація бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами та дипломатичних прийомів, їх види і характеристика.
3. Організація бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами; організація спеціалізованих бенкетів.
4. Бенкети біля столу. Особливості підготовчої роботи та обслуговування бенкетів групи фуршет.
5. Особливості підготовчої роботи та обслуговування комбінованих бенкетів та інших.

1. Класифікація бенкетів за різними ознаками. Підготовча робота до організації обслуговування бенкетів

Заклади ресторанного господарства за замовленням окремих відвідувачів або організацій здійснюють обслуговування бенкетів. Бенкет – це урочистий званий сніданок, обід або вечеря.

Залежно від подій, із приводу яких організують бенкети, їх поділяють на офіційні та неофіційні. Приводом для офіційного бенкету може бути прийом глави уряду, дипломатичних представників, ювілейне торжество, національне свято, для неофіційного – сімейне свято, товариська зустріч, традиційне свято й ін.

Бенкети поділяються на дві групи: з розміщенням і без розміщення за столом. У першу групу входять бенкет за столом, бенкет-чай, у другу – бенкет-фуршет, бенкет-десерт, коктейль.

За участю персоналу в обслуговуванні їх поділяють на бенкети з повним або частковим обслуговуванням офіціантами. При повному обслуговуванні офіціантами усі страви і напої офіціанти подають гостям в обніс; при частковому – певну їх кількість, головним чином холодні страви і напої, заздалегідь виставляють на столи, гарячі страви і напої подають в обніс або ставлять на стіл.

За асортиментом страв і напоїв бенкети поділяють на універсальні і спеціалізовані. До універсальних відносять бенкет за столом із повним або частковим обслуговуванням офіціантами, до спеціалізованих – бенкет-фуршет, бенкет-буфет, бенкет-коктейль, бенкет-чай.

За бажанням замовника організують один вид бенкету або сполучають декілька, тоді він називається комбінованим або складним.

Організація бенкету складається з трьох стадій: прийом замовлення, підготування до проведення бенкету й обслуговування.

Складання *договору-замовлення* упорядковує організацію та проведення бенкету. Із замовником погоджується дата обслуговування, кількість

учасників, місце проведення, оформлення залу, музичний супровід, надання додаткових послуг, початок і закінчення обслуговування, меню, попередня вартість замовлення та порядок розрахунку. Крім того, до договору доцільно ввести пункт про відповідальність закладу ресторанного господарства за якість обслуговування і приготування страв, а з боку замовника – про відповідальність за збереження майна закладу та відшкодування можливих збитків (від биття посуду, псування скатертин, столового приладдя тощо). Після розрахунку по закінченні бенкету замовник і відповідальний за обслуговування підписуються у графі "замовлення виконано повністю". За погодженням сторін (закладу ресторанного господарства та замовника) оплата за бенкет може здійснюватись різними способами та у різні строки. Це залежить також і від того, ким є замовник – фізичною чи юридичною особою.

Норма площі на одну людину залежить від виду бенкету. При проведенні бенкету за столом вона дорівнює $1,5\text{--}2\text{ м}^2$, бенкету-фуршету – $0,5\text{--}0,7\text{ м}^2$.

Столи в залі розміщують з урахуванням кількості учасників бенкету, виду бенкету, конфігурації залу.

Залежно від кількості запрошених розрізняють зосереджену і розосереджену форму розміщення гостей за бенкетними столами.

При зосередженій формі гостей садять за загальним столом, форма якого, залежно від конфігурації залу, може бути кругла, квадратна, прямокутна або Т-, П-, Ш-видна; при розосередженій – за декількома столами.

При розосередженій формі розміщення гостей прохід між головним столом і перпендикулярними йому столами, а також між торцями столів приблизно дорівнює $1\text{--}1,5\text{ м}$. При розставлянні столів варто враховувати, що жодний з учасників бенкету не повинен сидіти спиною до почесних гостей. Ширина бенкетних столів повинна складати $1,2\text{--}1,5\text{ м}$, іноді навіть до 2 м ; якщо стіл для почесних гостей сервують з одного боку, ширина його не повинна бути менше 70 см .

Важливим етапом підготування бенкету є упорядкування бенкетного меню.

Відповідно до меню підбирається столовий посуд і набори. Їхня кількість залежить від виду бенкету, чисельності офіціантів, що беруть участь в обслуговуванні.

Залежно від виду бенкету визначені нормативи столового посуду і наборів індивідуального користування.

Кількість наборів для розкладання дорівнює кількості багатопорційного посуду.

При підготуванні до бенкету використовують білу або кольорову столову білизну, яку підбирають з урахуванням особливостей інтер'єру зали, тематики свята.

Для накриття бенкетних столів використовують прямокутні скатертини розміром $173 \times 208\text{ (250) см}$, $200 \times 250\text{ см}$ або бенкетні скатертини довжиною 5--

10 м і шириною 2 м. Якщо використовують декілька скатертин, то стіл починають накривати з боку, протилежного головному входу, і кладуть їх так, щоб край кожної наступної скатертини покривав край попередньої.

При визначенні кількості офіціантів, що беруть участь у подаванні страв і напоїв, використовують норми обслуговування. Наприклад, за існуючими нормативами на офіційному бенкеті з повним обслуговуванням офіціантами один офіціант може обслужити 3–4 гостей, на неофіційному – 4–5 гостей.

При організації бенкету за столом із частковим обслуговуванням офіціантами один офіціант може обслужити 9–12 гостей.

При організації бенкету-фуршету переважно з частковим обслуговуванням офіціантами, один офіціант може обслуговувати до 30 гостей. Якщо під час цього бенкету застосовується комбінована форма обслуговування, тобто поряд із поданням страв і напоїв на стіл значну частину з них подають в обніс, то на одного офіціанта доводиться 15–20 гостей.

2. Організація бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами та дипломатичних прийомів, їх види і характеристика

Бенкет за столом із повним обслуговуванням офіціантами частіше проводиться як офіційний бенкет-прийм. У меню включають порівняно невелику кількість холодних страв і закусок, одну гарячу закуску, для бенкету-обіду – суп, одну-дві основні гарячі страви, десерт, фрукти, напої.

Підготування до бенкету. Для проведення бенкету встановлюють бенкетні столи, стільці, крісла або напівкрісла (із невисокими спинками). При визначенні загальної довжини столу враховують, що на одного гостя варто передбачити 70–80 см довжини столу, в окремих випадках до 100 см.

Бенкетний стіл складають із прямокутних обідніх або спеціальних бенкетних столів шириною 1,2–1,5 м, довжиною 2–3 м (на двох Т-видних або круглих, розширених у підставі опорах). На кришку столів натягають спеціально зшиті (на шнурках) чохла з фланелі, що відіграють роль мольтону.

Столи накривають бенкетними скатертинами. При накриванні столу для почесних гостей з одностороннім сервуванням, спуск скатертини з боку, зверненого в залу, має бути 5–10 см від підлоги, кути скатертини акуратно скріплюють. Круглий стіл краще накрити спеціально зшитою скатертиною. До столів на відстані 40 см ставлять стільці або крісла. Простір між рядами стільців і столом повинен бути достатнім для вільного пересування офіціантів. Створенню святкової атмосфери при великій кількості учасників сприяє декоративне оформлення зали й столу. Як елементи оформлення використовують столову білизну, красивий посуд і столові набори, свічники, свічі, вази тощо.

При проведенні бенкету за столом із повним обслуговуванням офіціантами застосовують повне сервування столу. При цьому використовують підставні, закусочні і піріжкові тарілки, виделки і ножі:

столові, рибні, закусочні, столову ложку (для бенкету-обіду при подаванні заправних супів), десертні набори: ніж, виделку, ложку. Кількість скляного посуду залежить від асортименту напоїв і може досягати шести найменувань. Усі предмети розташовують на столі до приходу гостей. На стіл ставлять також спеції попарно (сіль зліва і перець праворуч) на лінії розташування кришталевого посуду, через один набір посуду.

Стіл прикрашають гірляндю з квітів. Квіти можна поставити й у невисокі вази, на головному столі – у центрі. Прикрасою столу можуть бути фрукти в красивих вазах. Частіше фрукти подають наприкінці бенкету разом із солодкими стравами і гарячими напоями.

При визначенні кількості столового посуду і столових наборів, необхідних для сервування бенкетних столів, ураховують те, що під час бенкету за столом для кожного гостя використовують тарілки, столові набори, келихи, чарки відповідно до асортименту страв і напоїв, включених у меню. Кількість посуду індивідуального користування відповідає кількості гостей із визначеним запасом на можливу заміну.

При доборі багатопорційного посуду для проведення бенкету з повним обслуговуванням офіціантами враховують, з одного боку, асортимент і кількість страв, з іншого – кількість офіціантів, що здійснюють їхнє подання в обніс. Кількість посуду визначають із розрахунку кількості офіціантів, що подають страви і закуски.

При організації бенкетів належну увагу варто приділяти питанню розміщення його учасників за столом, а отже, і черговості їхнього обслуговування. Старшинство між учасниками офіційного бенкету-прийому визначають на підставі службового положення. На неофіційних бенкетах при розміщенні гостей за столом приймається до уваги традиційне, сімейне старшинство або певні обставини. Чоловіку і дружині прийнято пропонувати місця в різних місцях столу (але не один проти одного). Якщо ж гості займають декілька столів, то чоловікам і жінкам можна запропонувати місця за різними столами. Виняток – наречений і наречена, господар і господарка – улаштовувачі свята.

Обслуговування учасників бенкету. Для проведення бенкету за столом може бути передбачене приміщення для збору гостей урочистої вечері і приміщення, у якому будуть подані десерт і гарячі напої, так звані аванзала та зала для кави.

У залі, призначеному для збору гостей (аванзала), протягом 15–40 хв. передбачається подання аперитиву (коктейлів, кріплених і напівсолодких вин, соків, а в спекотний період – мінеральної води газованої та негазованої). Всі напої і закуски гостям пропонують офіціанти. Деякі страви, що відносяться до групи «фінгерс фуд» можуть бути у відповідному посуду заздалегідь поставлені на столики в залі для збору гостей. У цьому ж залі в зручному місці ставлять стіл, на якому знаходиться план розміщення гостей за бенкетним столом. Кожний учасник має можливість ознайомитися з цим планом заздалегідь.

Чисельність офіціантів під час обслуговування залежить від

асортименту страв, включених у меню, і кількості гостей. У процесі обслуговування можливі різні варіанти розподілу обов'язків серед офіціантів: в одному випадку за кожним офіціантом закріплюється якийсь один вид операцій, в іншому – офіціанти виконують різнорідні операції, обумовлені технологією процесу обслуговування. Наприклад, перший офіціант подає напої, другий закуски, потім перший приступає до збору посуду, другий готує чистий посуд і слідом за першим розставляє його на столі.

Загальний час подавання страв, напоїв, заміни столового посуду і столових наборів при проведенні бенкету за столом із повним обслуговуванням офіціантами, не повинен перевищувати 45–50 хв.

Найбільш розповсюдженою формою ділового спілкування є прийом. *Прийоми* є важливим засобом спілкування і встановлення контактів між членами дипломатичного корпусу, представниками міністерства іноземних справ, урядовими, громадськими і діловими колами держави. У практиці роботи дипломатичних представництв найбільш поширеними є прийоми для вшанування голів та членів уряду, діячів науки, культури, мистецтва, представників бізнес-еліти, а також повсякденні зустрічі дипломатів з метою розширення зв'язків між державами.

Вид бенкету-прийому вибирається залежно від події, з якої необхідно влаштувати

прийом. Бенкети-прийоми мають наступну класифікацію за різними ознаками: ступенем офіційності: офіційні; неофіційні; часом влаштування: денні; вечірні; формою розміщення гостей за столами: прийоми з розсаджуванням; прийоми без розсаджування. Денні прийоми носять менш офіційний, але більш діловий характер. Час їх влаштування – з 12.00 до 15.00 годин. Денні прийоми підрозділяються на такі види: "Сніданок", "Діловий сніданок", "Бокал шампанського", "Бокал вина". Вечірні прийоми мають більш офіційний та урочистий характер. Час їх влаштування – з 16.00 до 23.00 годин. Вони поділяються на такі види: "Чай", "Коктейль", "Фуршет", "Обід", "Обід-буфет (шведський стіл)", "Вечеря".

У дипломатичній практиці також зустрічаються інші види прийомів, а саме: "Жур фікс", "Раут", "Літературно-художні вечори", "Прем'єри кіносеансів", "Вечори дружби", "Кулінарні вечори", "Зустрічі для гри в шахи, теніс, гольф та інші спортивні ігри", "Зустрічі чи проводи офіційних осіб в аеропортах", "Відвідування з візитом".

Підготовча робота з влаштування прийому здійснюється протокольною службою дипломатичних представництв. Структура підготовчої роботи з організації прийому складається із наступних операцій:

- визначення виду прийому та вибір часу влаштування прийому;
- складання списку запрошених осіб; розсилання запрошень;
- складання плану-схеми розміщення гостей за столами (на певні види прийомів);
- вибір варіанта розсаджування гостей; вибір варіанта підготовки та оформлення приміщень до обслуговування;
- складання меню та аперитиву;

вибір варіанта сервування столів; вибір сценарію обслуговування гостей; підготовка тостів, промов та промов у відповідь; складання порядку проведення прийому.

При підготовці бенкетів-прийомів дотримуються прийнятих у протоколі правил:

1. Якщо на прийомі присутні тільки чоловіки та кількість запрошених осіб невелика, то перше почесне місце – праворуч від господаря, а друге почесне місце – ліворуч; усі розміщуються обличчям до дверей. У випадку, коли двері знаходяться збоку, найпочесніші місця – навпроти вікон, що виходять на вулицю. Іноді з метою безпеки розміщення гостей коригується;

2. Якщо гості запрошені з дружинами, то перше почесне місце – праворуч від господині, де розміщується почесний гість, а праворуч від господаря – дружина почесного гостя;

3. Якщо прийом влаштовується на честь вельми поважного гостя, він може бути розміщений навпроти господаря (так зване "Президентське розсаджування");

4. Подружні пари не розташовуються поруч, а жінки – з жінками. Жінок не розміщують на кінцях столу, якщо на торцях не сидять чоловіки;

5. Обов'язкове дотримання черговості місць гостей і організаторів прийому, співвітчизників та іноземних гостей, чоловіків і жінок;

6. Розсаджування орієнтується відносно вікон і дверей приміщення, в якому влаштовується прийом. Самий почесний гість має місце обличчям до вікна. Господар розташовується обличчям до дверей (за винятком першого варіанта);

7. Ніхто з гостей не повинен сидіти спиною до почесних гостей;

8. В аванзалі повинен бути столик зі схемою розміщення гостей за столами. Кожному гостю видається картка розміром із візитку зі схемою столу, де вказано його місце розташування за столом.

Форма розташування бенкетних столів у залі залежить від конфігурації залу, розташування вікон, дверей, наявності подіумів, чисельності запрошених і може бути розосередженою (геометричною, вільною) або зосередженою (при наявності одного бенкетного столу). Порядок обслуговування в більшості є аналогічним бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами.

Прийнятий у дипломатичній практиці класичний варіант сервування столів на прийомах з розсаджуванням гостей включає до себе наступні елементи: лляна скатертина (чи декілька) або бенкетне полотно; мілка столова тарілка в ролі підставної (Ø 220–330 мм); закусочна тарілка (Ø 200–300 мм); пиріжкова тарілка (Ø 175–220 мм); закусочний, рибний, столовий, десертний набори; ніж для масла; фужер для води (250 см³); мадерна чарка (75 см³); чарка для горілки (50 см³); келих для шампанського (150 см³); рейнвейна чарка для білого столового вина (100 см³); чарка для червоного вина (125 см³); серветка лляна; сільничка; перечниця; композиція з квітів та інші аксесуари сервування; кувертна картка; меню.

Стіл розподіляється на куверти. *Куверт* – відстань між самими

крайніми предметами індивідуального сервування для одного гостя. Довжина одного куверту залежно від виду прийому, обраного меню знаходиться в межах 0,8–1,2 м; для почесних гостей – трохи більше – 1,3–1,5 м.

При сервуванні столів на прийомах-фуршетах найчастіше застосовують композиції з квітів різного розміру та форми, кольори яких гармоніюють з інтер'єром залу, або відображають кольори національних прапорів. У залі можуть бути столи з контрастними «юпками» білими, червоними, синіми тощо. Квіти на столи тоді підбирають відповідно до кольорової гами «юпок». На прийомах-фуршетах трапляється ситуація, коли необхідно окремо сервувати столи для посуду і наборів (в цьому випадку на столах розміщують стопками піріжкові та десертні тарілки; лляні серветки із закусочними, десертними та фруктовими наборами; попільнички, паперові серветки різних кольорів: контрастних та в тон «юпок» тощо). Це зазвичай буває при організації «тематичних» столів: рибного; м'ясного; сирного; столу з гарячими закусками; десертного; виключно фруктового тощо.

Особливості обслуговування гостей залежать від виду бенкету-прийому, часу проведення тощо. На бенкеті-прийомі з розсаджуванням у залі офіціанти працюють у парі. Розподіл робіт між ними наступний: перший здійснює безпосереднє обслуговування гостей за столом; траєкторія його руху: бенкетний стіл – сервант (візок); другий здійснює подавання на тацях порціонованих страв на серванти (візки); поповнення запасів наборів, серветок тощо при необхідності; прибирання використаного посуду з візка.

Поведінка офіціантів під час обслуговування регламентується протоколом, відповідає основним правилам гостинності та етикету.

3. Організація бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами; організація спеціалізованих бенкетів

Бенкет за столом із частковим обслуговуванням офіціантами носить товариський або сімейний характер і є найбільш поширеним. Столи при проведенні цього бенкету розставляють так, як і при бенкеті з повним обслуговуванням офіціантами. Кількість же предметів сервування столів зменшується. Стіл можна сервувати без підставної тарілки, тобто для кожного гостя ставлять лише закусочну і піріжкову тарілки, два набори – закусочний і столовий, ніж та виделку. На стіл ставлять фужер, чарки для вина і горілки. Десертні набори краще подати разом із десертом. На середину столу ставлять холодні страви і закуски, алкогольні і безалкогольні напої. Столи прикрашають квітами у вазах і вазами, наповненими фруктами. На бенкетних столах їх рекомендується розставляти симетрично.

При підборі багатопорційного посуду для проведення бенкету з частковим обслуговуванням офіціантами виходять із кількості порцій замовлених страв і довжини столу. Стіл умовно можна поділити на секції довжиною приблизно 2–2,5 м. На кожній із них асортимент закусок повинен повторитися для 6–10 гостей. Це дозволить кожному сидячому за столом, не

вдаючись до допомоги офіціанта, узяти будь-яку закуску.

У меню цього бенкету включають різноманітний асортимент холодних страв і закусок, що замовляють по 1/2 порції на кожного учасника, а іноді й менше. Гостям можуть бути запропоновані гарячі закуски і основні гарячі страви (1–2 найменування). У меню бенкету-обіду включають суп. На десерт подають солодкі страви, фрукти, гарячі напої, кондитерські вироби тощо.

Страви у високому посуді офіціанти ставлять ближче до центру столу, у низькому – ближче до предметів сервування. Страви з риби, м'яса, овочів тощо необхідно чергувати. Застосування посуду різної форми (овальних і круглих блюд, круглих і чотирикутних салатників та інше) дозволяє ощадливо використовувати поверхню столу.

Напої незадовго до початку бенкету відкупорюються (за винятком пляшок із водою, пивом, квасом й інших, що мають кроненкоркове закупорювання). Після відкупорювання пляшки горлечко протирають. Пляшки, закриті кронен-пробками, відкривають після запрошення гостей до столу (перед поданням). Гарячі страви в багатопорційному посуді можуть бути подані гостям в обніс або порціоновані в мілкі столові тарілки індивідуально кожному. Перед подаванням солодких страв зі столу забирають усі зайві предмети, залишають лише фужер, келих для шампанського, мадерну чарку, вази з фруктами. На середину столу ставлять торти, тістечка, цукерки. Стіл додатково сервують десертними тарілками і наборами. Завершують бенкет поданням гарячих напоїв (кави, чаю).

Бенкет-чай організовують у затишних невеликих залах, у яких встановлюють круглі й овальні столи, а якщо їх немає, то столи квадратної або прямокутної форми, стільці, крісла, напівкрісла, а іноді й дивани.

Якщо число гостей більше восьми, можна накрити декілька окремих столиків (по 4–10 чоловік за кожним). Чайний стіл або столи ставлять у центрі зали або розміщують з урахуванням його конфігурації. Якщо в залі ставлять декілька чайних столів, то між ними повинен бути забезпечений вільний прохід для гостей і офіціантів.

Столи накривають скатертинами і серветками ніжних кольорів і відтінків. Круглий стіл накривають одною спеціально зшитою скатертиною. Можна використовувати і звичайні скатертини, накладаючи їх одна на іншу і підвертаючи кути, що низько звисають.

До спеціалізованих бенкетів відносяться: бенкет-чай, бенкет-кава. Для бенкету-чаю (бенкету-кава) використовують красивий чайний посуд, десертні тарілки, десертні і фруктові набори, кришталеві чарки, келихи, розетки, вазочки для варення, вази для квітів, фруктів, кондитерських виробів.

Чайний (кавовий) стіл при організації бенкету-чаю (бенкету-кава) сервують двома способами: перед гостем ставлять десертні тарілки, на які кладуть полотняні серветки (їх можна покласти і з лівого боку від них); десертні тарілки ставлять проти місця кожного передбачуваного гостя або зліва від нього (15–20 см від краю столу). Серветку кладуть на тарілку або за тарілкою. У першому випадку десертні набори кладуть поруч із десертною тарілкою, у другому – на десертну тарілку. Перший варіант сервування

застосовується, якщо десертні страви (суфле, желе, креми тощо) подаються офіціантами в обніс, другий – якщо десертні страви подають у креманках.

Стіл може бути сервований мадерними, коньячними або лікерними чарками, у випадку ювілею – келихами для шампанського, за склом кладуть фруктові набори. Тарілки для фруктів ставлять на стіл стопками по 4–6 шт.

Під час бенкету-чаю часто використовують самовар, який ставлять на основний стіл лівіше господаріні або на підсобний стіл, підставлений до основного столу зліва від її стільця. Порцеляновий чайник із заваркою і чашки ставлять біля самовара. На стіл можуть бути подані десертні страви, фрукти, кондитерські вироби, бублики, калачі, горіхи, мигдаль, варення, десертні напівсолодкі та напівсухі вина, креми, лікери, коньяки. На даному бенкеті дуже поширений чорний чай, в т.ч. і ароматизований, але для асортименту пропонують і зелений чай. Меню бенкету-кава виключає в своєму складі велику кількість страв з використанням борошна, до того ж кількість самих страв невелика. Це пояснюється тим, що гості фізіологічно невзможі пити більше 1-2-х філіжанок кави протягом невеликого часу тривання бенкету-кави.

Воду в пляшках і фужерах виставляють на окремому столі. Офіціанти запрошують гостей до накритого столу і допомагають їм сісти, приділяючи найбільшу увагу жінкам, старшим за віком. Спершу гостям пропонують солодкі страви і вина. Страви в креманках на пиріжковій тарілці ставлять перед гостем справа правою рукою. На тарілці ручкою вправо кладуть десертну або чайну ложку.

При подаванні солодких страв в обніс до гостей підходять зліва, наближають блюдо до десертної тарілки, повернувши убік гостя набори для розкладання, і пропонують взяти його частину. За бажанням гостя офіціант це робить сам, узявши в праву руку набори для розкладання.

Після солодких страв подають гарячі напої. Для цього замість використаних перед кожним гостем ставлять чисті тарілки з наборами. Закінчивши сервування, подають чай, каву, попередньо поставивши на стіл гарячі вершки, молоко і лимон. Чашки з гарячими напоями ставлять на стіл справа від десертних тарілок. Після того як гарячі напої подані, офіціанти пропонують гостям мускат, кагор, лікери, коньяки.

Чашку кави гостям можна запропонувати взяти з таці, попередньо наливши каву. Після наповнення чашок кавою кавник ставлять на стіл. Каву можна долити в ту ж чашку, не знімаючи її зі столу. Чай на столі доливати не рекомендується. При бажанні гостя випити іншу чашку чаю можна налити напій на підсобному столі, бажано в іншу чашку або в ту ж, якщо в ній немає лимона й осаду, і подати гостю. Чай із самовара наливає господаріня, офіціантка у цьому випадку допомагає господаріні подавати чай гостям, що сидять далеко від неї, а також підносить чисті чашки і чайник із заваркою. На прохання господаріні чай із самовара може наливати офіціантка. Бенкет-чай триває не більше двох годин. Вважається, що бенкет-чай організується жінками для жінок, тому і обслуговує цей бенкет бригада офіціанток, кількість членів якої визначається з розрахунку дві офіціантки на 10 гостей.

Обслуговуючий персонал на бенкеті-каві може бути різної статі.

4. Бенкети біля столу. Особливості підготовчої роботи та обслуговування бенкетів групи фуршет

До бенкетів групи фуршет відносяться такі, де обслуговування здійснюється стоячи, а саме: бенкет-фуршет, бенкет-коктейль, бенкет-фуршет-десерт.

Для організації бенкету-фуршету використовують столи висотою 0,9–1,1 м, шириною – 1,2–1,5 м, довжиною не більш 10 м. Для цього використовують фуршетні столи різної форми, з яких можна komponувати святковий стіл різного розміру та форми.

При визначенні загальної довжини столів виходять із нормативу: 1–1,5 м на 6–8 гостей. Фуршетні столи розміщують по-різному: в один ряд, декількома рядами або у вигляді кола, еліпса, квадрата з округленням кутів, а також літер Т, П, Ш тощо.

При цьому центральне, найбільш зручне місце в залі виділяється почесним гостям. Столи не повинні загороджувати основний або службовий вхід у зал. Їх не варто встановлювати ближче, ніж на 1,5 м від стіни, щоб забезпечити вільне пересування гостей і офіціантів. Стіл для почесних гостей (при розставлянні столів у вигляді літер Т, П, Ш) встановлюють на відстані 1–1,5 м від інших столів.

Крім основних фуршетних столів, у залі в зручних місцях (переважно біля стін) ставлять додаткові – круглої, квадратної або прямокутної форми. Біля цих столів гості можуть їсти і пити або поставити на них використані тарілки, чарки, келихи тощо.

У бенкетному залі можуть бути передбачені невеликі столи (приблизно на 6 осіб) із кріслами для гостей, котрим важко приймати їжу стоячи. Крім того, у залі біля стін установлюють підсобні столи для запасних тарілок, наборів, чарок, серветок.

Фуршетні столи застеляють мольтоном, бенкетним полотном або скатертинами, починаючи з протилежного від входу кінця столу. Для сервування столу використовують столовий посуд і набори, загальна кількість яких залежить від чисельності гостей і нормативу на одного гостя, а саме:

Тарілки закусочні	1,5–2	Виделки десертні	0,5–0,75
Тарілки пиріжкові	0,5–0,75	Фужери	0,75–1
Ножі закусочні	0,5	Склянки для соків	0,25–0,5
Ножі десертні	0,25	Чарки	2–2,5
Виделки закусочні	0,75–1		

Існують багато варіантів сервірування столів склом, які мають умовні назви, а саме: в два ряди; змійкою; ялинкою; групами при двосторонньому сервуванні столу; групами при односторонньому сервуванні столу.

На відстані 1–1,5 м вздовж краю столу ставлять закусочні тарілки

стопками по 6–8 шт. По лівий бік від них кладуть закусочні виделки, по правий – закусочні ножі. Столові набори можна розмістити і справа; ножі, а за ними виделки. Виделок удвічі більше, ніж ножів. Над закусочними тарілками можуть бути встановлені стопками по 4–6 шт. піріжкові тарілки. Поряд з ними справа розміщують фруктові ножі і виделки. Наприкінці 90-х років з'явилися різноманітні аксесуари для фуршету: так звані «кліпси», тобто утримувачі для бокалів, для кісточок тощо, а в середині 2000-х років була створена фуршетна тарілка, яка за рахунок своєї форми могла це об'єднувати.

Може бути і інший спосіб подавання страв: офіціант обносить гостей, пропонуючи їм самим узяти бажане з таці, яку він сам несе або розкладає це сам вільною правою рукою. При такому способі подавання краще працювати в парі: один офіціант несе тацю із стравами, другий перекладає страву на мілку тарілку і з наборами подає її гостю.

Після холодних закусок в обніс подають гарячі страви в кокотницях, овальних або круглих блюдах, баранчиках. Кокотниці ставлять на тацю, накриту серветкою. На ручки кокотниці надівають папільйотки. Біля краю таці кладуть кокотні виделки або чайні ложки. На таці стопкою розташовують паперові серветки.

Гарячі страви можуть бути також подані на таці. Основний продукт ставлять на таці в блюді або в баранчику, соус у соуснику, поруч розташовують стопку тарілок, столові набори. Офіціант підходить до гостей, пропонує їм узяти страву або за їх бажанням пропонує страву сам і подає гостю.

Після гарячих страв подають десерт здебільшого також в обніс, окрім тортів, тістечок, які подають на фуршетний стіл, або ж створюють окремий десертний стіл. На тацю, накриту серветкою, ставлять металеві креманки, кладуть десертні або чайні ложки. У цей час або після десерту гостям пропонують і шампанське. Його несуть на таці, накритій серветкою, у келихах, наповнених на дві третини їх місткості.

Завершується бенкет поданням кави і мінеральної води. Офіціант переносить таці на лівій руці, правою ставить чашку на блюдце, поряд кладе кавову ложку, за бажанням гостя щипцями кладе кілька кусочків цукру і пропонує каву гостю. До кави подають коньяк або лікер, якщо він не був виставлений раніше на стіл. Для цього на таці, накритій серветкою, ставлять коньячні і лікерні чарки, пляшки з коньяком і лікером. На таці також можуть виносити мінеральну газовану і негазовану воду.

Протягом усього бенкету один чи група офіціантів стежить за порядком в залі і прибирають використаний посуд, а також один чи декілька офіціантів на тацях виносять невеликі стопки серветок, які складені таким чином, щоб гостям було б зручно їх брати.

Бенкет-фуршет-десерт має багато спільного з бенкетом-фуршет. Відмінні його особливості полягають у наступному. Бенкет-фуршет-десерт організовують головним чином на додаток до основного бенкету. У меню цього бенкету включають різноманітний асортимент фруктів,

кондитерських виробів (торти, тістечка, цукерки, печиво), морозиво, гарячі і холодні напої, соки, десертні вина, шампанське, коньяк, лікер. У меню можуть бути включені 2–3 види бутербродів.

Для сервування бенкетного столу використовують такі види столового посуду і наборів: мадерні чарки, фужери, келихи для шампанського, десертні тарілки і набори, фруктові ножі. Фужери ставлять групами по кінцях столу, мадерні чарки і келихи для шампанського групами або рядами, поруч із ними розташовують напої. Десертні тарілки ставлять стопками по 6–8 шт. на ділянці столу довжиною 1,5 м. По певні сторони від них розташовують десертні і фруктові набори. По осі столу в центрі розміщують вазу з квітами, із боків симетрично напої у фабричному упаковуванні, високі вази з фруктами. З обох боків від осової лінії на більш низьких вазах і на блюдах ставлять кондитерські вироби, цукерки, горішки і журавлину в цукрі, желювані солодкі страви й інші вироби. В обніс подають гарячі й заморожені солодкі страви (морозиво, парфе). Завершують бенкет поданням гарячих напоїв (кави, чаю).

При організації бенкету-коктейлю в залі бенкетних столів не ставлять, а обмежуються лише невеликими окремими столиками, розставленими в зручних місцях залу (у стін, колон, у нішах). На цьому бенкеті тарілки і столові набори індивідуального використання не застосовують. Усі закуски, покладені на блюда, а також напої в чарках і келихах на таці пропонують гостям офіціанти, замість виделок гості користуються спеціальними пластмасовими або дерев'яними шпажками, на які наколюють шматочки спеціально приготовлених страв, всі страви приготовлені таким чином, щоб їх можна було б одразу покласти до рота. Фужери, келихи та інший скляний посуд підбирають з урахуванням кількості учасників бенкету та асортименту напоїв.

На бенкеті-коктейлі напої подають у різноманітному асортименті: горілка, настоянка, коньяк, лікер, вина, соки, води, коктейлі, шампанське.

До складу холодних закусок входять канапе, тарталетки або воловани, начинені м'ясом, рибою, овочами, гастрономічними продуктами. З гарячих закусок можуть бути подані невеликі котлети, сосиски-малятка і т.п.; на десерт – міні-тістечка-асорті, яблука, запечені в тісті, морозиво, желе, фрукти тощо; з гарячих напоїв – кава, чай.

При організації такого бенкету поруч із бенкетним залом повинно бути підсобне приміщення для приготування або перекладання закусок, розливу та відпускання напоїв, миття посуду. У цьому приміщенні встановлюють столи висотою 1–1,1 м, що закривають скатертинами. Один стіл використовують для розливу напоїв, другий – для закусок. Стіл із напоями обслуговує бармен, буфетник або офіціант, що добре знає технологію приготування змішаних напоїв. На цьому столі справа (ближче до бармена) розташовують напої, термос із льодом, шейкер, інструмент для розкриття пляшок, ложку з довгою ручкою для змішування напоїв. Зліва розміщують скляний посуд рядами (від торця келихи і чарки на високій ніжці, ємність яких зменшується зліва направо), на середину столу ставлять

тацю, покривають її полотняною або паперовою серветкою за розміром таці, на неї рядами ставлять келихи і чарки з напоями: у центрі – на високій ніжці і великій місткості – для слабоалкогольних напоїв, по краях – на більш низькій ніжці та меншій місткості – для міцних напоїв. Напої в чарках і келихах на таці можуть бути встановлені і декілька інакше: наприклад, зліва направо скляні стопки, фужери для води, соків або слабоалкогольних змішаних напоїв, потім чарки для більш міцних напоїв у порядку збільшення їх міцності. Келихи, чарки, стопки ставлять на таці з інтервалом 1,5–2 см між ними. Близькі за кольором, але різні напої, налиті в однаковий посуд, краще ставити на різні таці.

Бар або спеціальний стіл із гіркою для напоїв може бути встановлений і в бенкетному залі. Для цього використовують місця біля стін і ніші. На столі перед барменом розміщують термос із льодом, щипці, глечики із соками, крюшонницю з коктейлем, а справа на підсобному столику – пляшки з різними напоями, інструмент для їх розкривання. За 20–30 хв. до початку бенкету бар повинен бути цілком підготовлений, за 10–20 хв. бармен приступає до розливу напоїв. До бармена прикріплюють одного-двох помічників, що підносять протягом вечора відсутні напої, лід, чистий посуд, забирають використаний. В обслуговуванні гостей бере участь бригада офіціантів, чисельність якої визначають із розрахунку 10–15 запрошених на одного офіціанта.

Гостям на бенкеті спочатку пропонують напої, потім закуски. Офіціант несе тацю з напоями, пропонує гостям, називаючи їх. У парі з ним може працювати другий офіціант, що на блюдах або таці несе холодні та гарячі закуски малого розміру, наколоті на шпажки. Для виробів із соусом тут же, ближче до краю страви або таці, ставлять соусник із соусом.

Страви офіціант несе на лівій руці на рівні ліктя. У правій руці він може утримувати тарілку для використаних шпажок.

Шампанське на бенкеті подають після морозива. Фрукти підготовляють невеликими часточками, які наколюють на шпажки. На бенкеті-коктейлі можуть подавати і каву, а до неї – мигдаль і горіхи. Використаний посуд збирають офіціанти-збирачі.

5. Особливості підготовчої роботи та обслуговування комбінованих бенкетів

Особливості підготовчої роботи та обслуговування комбінованих (змішаних) бенкетів є доволі значними і полягають в наступному.

В більшості випадків змішані (комбіновані) бенкети вимагають використання двох чи більше приміщень, більшої уваги до оформлення інтер'єру приміщень, оскільки включають 2–3 бенкети, що організуються одночасно чи з невеликим проміжком часу.

Змішані (комбіновані) бенкети проводять для учасників конференцій, нарад, симпозіумів, фестивалів, презентацій різних фірм, міжнародних ярмарок тощо. Час проведення – денний та вечірній, немає фіксованого часу. Тривалість проведення 2–3 години, коливання часу можуть бути в бік

збільшення та зменшення.

Основні види комбінованих (змішаних) бенкетів:

- *бенкет за типом «шведського столу»;*
- *бенкет-коктейль-фуршет;*
- *коктейль-пати;*
- *тощо.*

Просторове використання приміщень при облаштуванні бенкетів даної групи дещо інше:

- аванзала, де здійснюється зустріч гостей, подавання аперитиву (в обніс або при організації барної стійки);
- бенкетна зала №1, де здійснюється подавання закусок, страв, напоїв;
- бенкетна зала №2, де здійснюється подавання тютюнових виробів, гарячих напоїв (в обніс), розташовані бенкетні столи з розосередженим розміщенням та (або) буфет-бар.

Використаний посуд може бути більш різноманітним, мати певну спрямованість відповідно до події.

Бенкет за типом «шведського столу» має особливості, характерні для бенкету - фуршету. Відмінності полягають у тому, що учасникам бенкету дається можливість вибирати не тільки холодні, а й гарячі і солодкі страви, що виставляють на бенкетному столі. Температуру гарячих страв підтримують за допомогою пристосувань для підігріву (таганка, марміту тощо). Для деяких холодних страв використовують підставки з льодом.

На кожні 50 – 100 осіб у залі встановлюють фуршетний стіл. На стіл виставляють усі страви або спочатку холодні страви і закуски, потім гарячі й останніми солодкі страви. Перед подаванням солодких страв і фруктів зі столу забирають усе зайве. Усього в меню включають 10–15 найменувань закусок, гарячих і солодких страв.

Продукцію на бенкетний стіл подають у блюдах круглої або овальної форми, салатниках, вазах. Деякі вироби подають цілком (відварний язик, ростбіф) на дерев'яних дошках, частково нарізаний тонкими скибами, викладений внакладку. Поруч із дошкою кладуть добре заточений ніж та дворіжкову виделку, за допомогою яких гості можуть відрізати визначену кількість продуктів. На інші страви кладуть набори для розкладання.

Фрукти можна поставити на стіл у вазах, поклавши гіркою або викласти в невеликі декоративні кошики. На бенкетному столі або на підсобних столах, розташованих поруч із бенкетним, стопками ставлять тарілки і поруч кладуть столові набори (із розрахунку по 2 шт. кожного виду на 1 гостя). Краще використовувати столові мілкі тарілки, на яких гостям зручніше розмістити декілька видів закусок, обраних на бенкетному столі. Паперові серветки на бенкетний стіл ставлять у серветницях або кладуть стопками на край.

Напої не ставлять на бенкетний стіл. Для цього є буфет-бар, що встановлюють у бенкетному залі або в залі для збору гостей. У цьому буфеті-барі гості самі беруть напої. Частину напоїв гостям розносять на тачках

офіціанти, для комплектації яких у підсобному приміщенні рекомендується передбачити ще один буфет-бар.

Якщо бенкет триває більше години, то в залі встановлюють декілька невеликих столів (закусочних) висотою 90–100 см, що сервують наборами для спецій, паперовими серветками в серветницях, вазочками з квітами. Біля цих столів гості їдять стоячи.

Якщо бенкет триває не менше двох годин і кількість учасників не перевищує 50 осіб, то в залі встановлюють столи на 4–6 осіб із місцями для сидіння. Загальна їх кількість має бути рівна кількості учасників бенкету. Столи накривають скатертинами зі спуском 25–30 см і сервують піріжковими тарілками, столовими або закусочними ножом і виделкою, фужером, чарками для вина і горілки, келихом для шампанського, полотняними серветками, наборами для спецій, вазочками з квітами.

Столи в залі варто встановлювати таким чином, щоб будь-який гість міг вільно проходити, не турбуючи інших.

Учасників бенкету в аванзалі зустрічають організатори бенкету. У барі пропонують аперитив, а іноді і легкі закуски. За бажанням хазяїна бенкету напої і закуски офіціанти можуть розносити на тацях.

Після того, як усі учасники бенкету зібралися, за розпорядженням улаштовувача бенкету метрдотель запрошує гостей у бенкетний зал до столу. Тут їх зустрічають офіціанти і допомагають гостям узяти страви. Гості можуть зробити це і самостійно.

З тильного боку бенкетного столу можуть стояти кваліфіковані кухарі, що допомагають обслуговувати гостей. За бажанням замовника бенкету гостей, що сидять за столом, офіціанти обслуговують в обніс, для чого страву беруть із бенкетного столу і послідовно пропонують його всім гостям, що сидять за одним столом.

Тарілки під час такого бенкету змінюють рідше. Але якщо на тарілці знаходиться частина страви, яку гість не буде їсти, тарілку варто замінити. Тарілки обов'язково змінюють перед поданням десерту.

Гостям, що сидять за столом, в обніс пропонують алкогольні напої, а наприкінці бенкету гарячі напої. Якщо офіціанти зайняті, то напої в чарки всім учасникам замовники бенкету наливають самі.

Бенкет-коктейль-фуршет. Для організації цього бенкету необхідно два бенкетні зали: у першому збираються гості, його підготовляють як для бенкету-коктейлю; у другому встановлюють фуршетні столи, на які подають холодні, гарячі, солодкі страви, фрукти, хліб. Для напоїв у залі або підсобному приміщенні встановлюють один або декілька буфетів-барів.

У першому залі протягом 30–45 хв. гостям пропонують напої так само, як описано раніше, а також канапе, воловани, розтягаї, піріжки, тарталетки.

Потім гостей запрошують у другий зал до закусочного столу. Офіціанти допомагають гостям узяти закуску, потім гарячу, солодку страву. Поступово, у міру звільнення, відносять використаний посуд.

Частина офіціантів обслуговує гостей закусками, а частина обносить гостей напоями (переважно винами), узятими в барі. Наприкінці бенкету

може бути подана кава і мінеральна вода.

Коктейль-паті. Коктейль-паті організовують у вечірній час протягом 1,5–2 год. Його особливість полягає в тому, що гості почувають себе невимушено, більш вільними, ніж при проведенні інших видів бенкетів цієї групи. Їх не зобов'язують прибути в точно зазначений час. На розсуд господаря або організатора заходу у визначений час гостям подають різноманітні напої і закуски. Під час коктейлю-парті головним чином подають канапе, сандвічі.

Питання для самоперевірки

1. Дайте визначення поняттю "бенкет".
2. Класифікація бенкетів за різними ознаками.
3. Особливості підготовки до проведення бенкетів.
4. Особливості організації підготовки і проведення бенкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами.
5. Особливості організації підготовки і проведення бенкету за столом із частковим обслуговуванням офіціантами.
6. Особливості організації підготовки та обслуговування бенкету-чаю; бенкету-кави.
7. Визначте основні правила складання схеми розміщення гостей за бенкетним столом.
8. На яких бенкетах-прийомах здійснюється: зосереджене розміщення гостей, розосереджене розміщення гостей?
9. Укажіть варіанти розсаджування гостей за столами.
10. У чому полягають особливості і переваги організації бенкету-фуршету?
11. Особливості організації підготовки та обслуговування бенкету-фуршету-десерту.
12. У чому полягають загальні та специфічні особливості бенкету-коктейлю?
13. Особливості організації підготовки і обслуговування бенкету за типом "шведського столу".
14. Особливості організації обслуговування коктейлю-паті.

Лекція №10.

Тема. Організація обслуговування та надання послуг харчування в закладах ресторанного господарства при повсякденному обслуговуванні туристів при готелі

Питання для розгляду:

1. Характеристика закладів ресторанного господарства при готелі.
2. Види сніданків і їх організація.
3. Організація «шведського столу (лінії)».
4. Особливості обслуговування в номерах готелю. Організація роботи міні-бару.
5. Організація інших видів обслуговування.

1. Характеристика закладів ресторанного господарства при готелі.

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

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

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

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

Наявність кафе при готелі не є обов'язковою, але більшість готелів визнають за краще мати поряд з ресторанами і невелике кафе, завдяки якому вдається розширити асортимент десертних страв, напоїв та інших виробів кулінарного та кондитерського спрямування; запропонувати метод самообслуговування, який більше влаштовує споживачів з обмеженим часом на користування послугами закладів ресторанного господарства. У кафе в деяких випадках застосовується метод обслуговування офіціантами.

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

споживачів. Як правило, асортимент страв, який у ньому пропонується, обмежений і включає кілька складних бутербродів - асорті, незначну кількість холодних закусок, дві-три нескладні гарячі закуски, два-три види десерту, гарячі напої. Перелік алкогольних та безалкогольних напоїв значно ширший і відображає концептуальність бару та алкогольну політику закладу ресторанного господарства готельного комплексу взагалі. Обслуговування здійснюється барменом за барною стійкою та офіціантом у залі за столиком. На поверхах та даху багатопверхової споруди також можуть бути розміщені *поверхові бари*. Для цього вибирають зручні для споживачів місця, враховуючи мальовничі краєвиди з вікон бару. Бари також можуть знаходитися у підвальних приміщеннях (спортивній, ігровій, оздоровчій зонах та аквазоні тощо).

Буфети здійснюють продаж із споживанням на місці обмеженого асортименту холодних страв, бутербродів, напоїв, булочних та кондитерських виробів, солодких страв нескладного приготування. Допускається відпускання упакованої продукції на винос, а також реалізація продовольчих товарів. У готелях працюють буфети, які облаштовані електричним устаткуванням - електроплитами, кавоварками, яйцеварками, сосисковарками, блендерами, електрочайниками тощо та холодильним - холодильниками, фризерами, охолоджувальними прилавками, вітринами тощо та іншими видами устаткування. Зазвичай буфети розміщуються на поверхах готелю і складаються з трьох приміщень: доготівельного, для миття посуду, залу.

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

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

2. Види сніданків і їх організація.

Особлива увага в готелях приділяється організації сніданку. На відміну від обіду та вечері, на сніданок приходять майже всі мешканці готелю, тому що у вартість проживання закладена вартість сніданку. Сніданки при готелях класифікуються за наступними ознаками: загальноконтинентальний (європейський або континентальний); національний, або етнічний (англійський, американський, шведський, німецький, французький, голландський тощо); за часом організації (ранній, пізній); за асортиментом (розширений, умовно обмежений, комплексний); за наявністю алкогольних напоїв (з шампанським); за часом вживання їжі (прискорений, експрес-

сніданок); за терміном функціонування (сезонний, місячний); за особливостями раціону (дієтичний); за релігійними особливостями (вегетаріанський тощо); за особливостями віку (дитячий тощо) та особливостями організації і подавання (сніданок до номера готелю) тощо.

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

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

Розширений сніданок. Як доповнення до континентального сніданку до меню розширеного включаються: соки (апельсиновий, грейпфрутовий, томатний), порціонні гастрономічні вироби - шинка, ковбаса та твердий сир на закусочній тарілці, страви з яєць, йогурти в асортименті, кисломолочний сир, сухі сніданки типу мюслі, корнфлейкс, сіріелз тощо. Страви з яєць готуються за індивідуальними замовленнями.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Бранч організовується з 11.00 до 13.00 і пізніше, в окремих випадках - з 12.00 до 16.00. Організація бранчу має низку специфічних рис, які полягають у наступному: велика різноманітність запропонованих страв, у тому числі других гарячих; більш широкі види кулінарного оброблення, які використовуються при приготуванні різноманітних страв; до меню включається певний асортимент супів. Інколи пропонуються наступні послуги: приготування окремих страв у присутності і на замовлення споживача, приготування фламбованих, а також страв, смажених на решітці, грилі тощо; обов'язковим є подавання аперитиву, а в деяких випадках і дижестиву.

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

Організація відпочинку включає розважальну програму не тільки для батьків, а й для дітей. У деяких готельних комплексах діти до певного віку (найчастіше до 6 років) обслуговуються безкоштовно. Обслуговування здійснюється за допомогою кухарів-консультантів та офіціантів.

Щоб зробити недільну родинну трапезу приємною, на період організації бранчу особлива увага приділяється дітям. Для них розробляється спеціалізована концертна програма, в якій вони беруть найактивнішу участь. Програма може мати різноманітну тематику, в тому числі й кулінарного спрямування. При її організації враховуються вік та стать дітей, їхні національні звички, особлива увага приділяється традиціям країни перебування та загальнолюдським цінностям.

3. Організація «шведського столу (лінії)».

Форма обслуговування споживачів "шведський стіл (лінія)" (Smorgasbord) широко застосовується в закладах ресторанного господарства при готелях для організації сніданків, бранчів, обідів, вечерь. Назва "шведський стіл" універсальна і об'єднує обидва терміни. Найчастіше поняття "шведська лінія" стосується лінії спеціалізованих прилавоків самообслуговування, які зроблені на замовлення і є складовими елементами

дизайну інтер'єру приміщення закладу ресторанного господарства. Головна відмінність "шведської лінії" від лінії прилавків самообслуговування полягає в тому, що тут кількість та вага порції кожної страви не обмежена для споживача. Поняття "шведський стіл" стосується тимчасового спорудження, на якому розміщують усі страви, напої, необхідне настільне устаткування для підтримання певних страв у гарячому стані. Столи зі спеціалізованими секціями для нетривалого зберігання та демонстрації страв і виробів на "шведській лінії" монтуються у пряму або ламану лінію, відповідно до інтер'єру приміщення ресторану.

Вони можуть бути стаціонарними або пересувними. Для прискорення обслуговування лінію можуть встановлювати з одно- чи двостороннім підходом споживачів. Відстань між "шведською лінією" та зоною споживання їжі в ресторанному залі або кафе має бути не менше 1,5 м.

"Шведські столи" можуть бути також нетрадиційних розмірів і конфігурації: круглі, овальні, квадратні чи прямокутні.

Для організації "шведського столу" виділяють окремий зал або його частину. На видному місці розміщують інформацію про режим роботи "шведського столу", вартість сніданку (обіду, вечері), асортимент продукції.

Асортимент продукції на "шведській лінії" чи на столі розміщують у відповідному порядку, спочатку асортимент соків, прохолоджувальних напоїв, далі - молочні продукти, масло вершкове, маргарин та масляні суміші, салати та вінегрети, холодні страви із риби, м'яса, свійської птиці. Над прилавками з холодними закусками може бути розміщена полиця, на якій знаходяться хлібобулочні вироби (в т. ч. власного виробництва) в корзинах, покритих лляними серветками. Корзинки зі звичайними, національними та дієтичними видами хліба розміщують у кінці "шведської лінії", щоб споживачі могли його взяти з урахуванням вибраних страв. Соуси та спеції розміщують або біля відповідних страв, або в окремому місці "шведської лінії". Для приготування гарячих закусок у лінію встановлюють настільну чи пересувну плиту. Для підтримання супів або других страв у гарячому стані в лінію включаються прилавки із вбудованими мармітами. Для відповідного посуду встановлюють пересувні візки для підігрівання.

При організації "шведського столу" у разі відсутності відповідного устаткування встановлюють фуршетні чи спеціальні столи. При цьому довжина однієї лінії складає 3-4 м, ширина - 1,5-2 м, висота - 0,75-0,9 м. Столи накривають білою чи іншого кольору скатертиною та створюють "юпку" відповідної довжини (на 0,5 см від підлоги). Для економії місця використовують відповідний посуд (прямокутний, трикутний, квадратний, багатоповерховий, типу етажерки тощо), створюють гірку посередині столу вздовж його осі або у вигляді драбин (дві-три) при пристінному розміщенні та односторонньому підході.

Асортимент страв та кулінарних виробів належить міняти по днях тижня та проводити тижні національної кухні (вітчизняної та кухонь мешканців готельного комплексу). Доцільно організовувати окремий десертний стіл для десерту, борошняних кондитерських виробів, гарячих

напоїв, на якому розміщують стопки десертних тарілок, чайні та кавові чашки з блюдцями, десертні, фруктові набори, серветки, набори для перекладання, вази, етажерки для тістечок, блюда з ковпаком із прозорого матеріалу, розетки для варення тощо. Для гарячої води доцільно використовувати електрочайники, електросамовари, термоси, кип'ятильники тощо.

Попереднє сервірування столів залежить від виду обслуговування (сніданок, обід, вечеря). На столи ставлять також пляшки з мінеральною негазованою водою або глечики з талою, салатники із льодом (влітку) на піріжковій (закусочній) тарілці з лляною серветкою.

Під час обіду чи вечері в залі може бути організований продаж напоїв, тютюнових виробів за готівку через барну стійку чи за допомогою пересувних візків.

Для обслуговування "шведського столу" в ресторані створюють бригади кухарів чи офіціантів. Кожний робітник, що входить до складу бригади, виконує конкретну роботу (сервірування столів, отримання та поповнення асортименту страв та закусок під час сніданків, обідів, вечерь, приготування гарячих страв, сервірування десертного столу та його поповнення десертними стравами і гарячими напоями, прибирання використаного посуду тощо).

"Шведський стіл" працює за методом самообслуговування. На початку лінії споживач бере тацю, ставить на направляючі лінії столу (чи прилавків), вибирає закуски та страви і рухається вздовж лінії самообслуговування, беручи страви за допомогою кухарів. Далі він сідає за підготовлений стіл. Десерт та гарячі напої вибирає самостійно. За бажанням споживача офіціант повністю може обслужити його за столиком.

4. Особливості обслуговування в номерах готелю.

Організація роботи міні-бару.

При оцінці відповідності готелів високим категоріям (4–5-зірковий) існує наявність послуг «Room service» та «Mini-Bar». Room service (англ.) – обслуговування в номерах готелю, для чого створюється спеціальна служба з відповідною назвою «Room service», яка вирішує усі проблеми з прийманням замовлень на подавання сніданку чи страв протягом дня до номерів готелю.

В номерах серед інформації про усі послуги, що надає готель мешканцям, також міститься інформація про надання послуги з обслуговування в номерах готелю. Уся інформація викладається у друкованому вигляді в спеціальній папці відповідного кольору з логотипом закладу або у вигляді одного листка з друкованою інформацією з обох боків. Назва послуги – «Обслуговування у кімнаті» («Room service») друкується на першій сторінці папки великими літерами вітчизняною та іноземною мовами. Нижче, трохи меншим шрифтом, указується термін дії цієї послуги і внутрішній телефон служби. В деяких готельно-туристичних комплексах розмежовується обслуговування у номері готелю та замовлення сніданку до номера як дві послуги.

Обслуговування у номерах готелю зазвичай здійснюється протягом досить тривалого часу з 7.00 до 23.00 годин. Меню страв та асортимент алкогольних напоїв друкується на листах-вкладишах до папки «Обслуговування у кімнаті» двома чи декількома мовами. Зазвичай меню страв має універсальний характер і включає страви української, середньоевропейської кухні тощо. В меню навпроти певних страв вказується – *національна страва*. В меню страви об'єднані у групи: легкі закуски, холодні закуски, гарячі закуски, перші страви, головна страва, солодкі страви. Причому зазначається, що гарнір до головної страви, тобто до другої гарячої страви, є фіксованим. Як правило, пропонується один чи декілька видів гарніру на вибір. Кількість страв, що пропонуються, коливається в межах 40–50 одиниць.

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

У кожному з варіантів сніданків пропонується широкий вибір страв, напоїв та додаткових інгредієнтів, що дозволяє значно розширити меню з урахуванням власних смаків мешканців готелю.

Серед основної інформації, про що обов'язково повинен сповістити мешканець номера в листі-замовленні службу «Room service», є наступна: номер кімнати, прізвище, кількість чоловік, що мешкає, підпис замовника, дата. Обслуговування споживачів у номерах готелю здійснюється офіціантами. Кількість офіціантів залежить від кількості зірок (категорії) готелю, кількості мешканців, наявності службових ліфтів, які забезпечують зв'язок між поверхами, залом і виробництвом ресторану готелю.

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

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

В інформаційному куточку кожної кімнати, де є міні-бар, знаходиться листок з вичерпною інформацією про асортимент бару, вартість і кількість продовольчих товарів. Уся інформація подана двома мовами: українською і англійською. В листочку знаходяться реквізити готелю, поверху, кімнати, стоять підписи директора, калькулятора і печатка готелю. Споживачеві в разі користування продукцією пропонується записати своє прізвище і відмітити навпроти кожного найменування товару кількість спожитого та поставити свій підпис. Покоївка чи спеціальний працівник служби "Room service" (у разі її існування) стежить за асортиментом міні-бару. З цією метою працівник один раз на добу обстежує міні-бар у номері і перевіряє наявність та цілісність усіх напоїв та товарів. У кожному номері є в наявності формуляр міні-бару. Якщо якоїсь пляшки в даному міні-барі немає, то працівник записує це у формуляр, пише мешканцю: «Ви випили (назва напою)» і поповнює міні-бар. Наступного дня гостя просять підписати цей чек, залишають йому копію чека, а оригінал передають до розрахункової служби. Міні-бари випускаються декількох типорозмірів: з корисним об'ємом 25, 30, 35, 40 і 50 л. Основними вимогами, що висуваються до міні-бару, є наступні: його абсолютна безшумність при роботі (інколи розташування міні-бару здійснюється біля спального ліжка у головах), мале енергоспоживання, наявність функції авторозморожування; внутрішнє підсвітлення; простота під час прибирання завдяки полицям, що знімаються, та дверних лотків; зміна напрямлення відкриття дверей за наявності альтернативної петлі на дверцятах; простота при установці; наявність скляних дверцят тощо.

5. Організація інших видів обслуговування

До послуг, що надаються готелем, повинно входити бронювання столиків у ресторані за бажанням мешканців, організація бенкетів, обслуговування конференцій тощо. Організація бенкетів, балів, прийомів та презентацій як фізичними, так і юридичними особами дуже розповсюджена в ресторанах при готелях. Виходячи з матеріально-технічної бази готельного комплексу, можуть бути організовані бенкети як універсальні, так і спеціалізовані, комбіновані. При організації бенкетів дуже доцільним є використання «шведської лінії». За бажанням замовників дизайнери з інтер'єру можуть змінити інтер'єр бенкетного залу відповідно до стилю та масштабу заходу. Поширеним стає розробка пакету послуг для весілля та реєстрації браку в Україні іноземних пар, особливо японських. Це є дуже економічною послугою у порівнянні з Японією.

Організація і проведення «Щасливої години для наших гостей» є однією з нових форм послуг, які пропонуються сучасними готельними комплексами. Суть цієї послуги полягає в тому, що в певний фіксований час дня будь-який гість чи тимчасовий перебувач, заходячи до готелю, отримує безкоштовно келих шампанського (або іншого ординарного вина), яке подається у спеціально відведений для цього гостинній готелю. Цей куточок площі певним чином оформлюється: встановлюється різний дерев'яний стіл,

на стільниці якого вирізається великими літерами англійське речення: «Happy hour for our guests» (щаслива година для наших гостей), на ньому виставляють келихи, пляшки. Відкорковує пляшки, наливає і подає келихи один офіціант. Прибирає посуд, відносить використаний і приносить чистий на таці – другий офіціант.

Напівколом біля столу можуть бути розставлені крісла та дивани. Куточок декорується елементами фітодизайну і лампами з монопідсвітленням. Термін знаходження споживачів у цьому куточку зазвичай не перебільшує фіксованого для даної акції часу. Також цю послугу можна здійснювати в холі готелю, використовуючи офіціантські візки, відерця для охолодження шампанського та ігристих вин. У ресторанах при готелях при обслуговуванні VIP-гостей у складену конвертом серветку можуть вкласти індивідуальну лопаточку для зернистої ікри або інший маленький сюрприз – красиво оформлену цукерку. В номери готелю для VIP-гостей перед їх заселенням заноситься корзинка з фруктами (яблука, апельсини, груші, виноград, сливи, ананас, банани тощо). У номері бізнес-леді може бути покладена на подушці маленька шоколадка – як комплімент від персоналу готелю, а в закордонних готелях провідних мереж в останній час поширена інша послуга, як відгук на здоровий спосіб життя, – заміна шоколадки на вітамінку.

Мета впровадження цієї послуги – створити позитивний імідж готельного комплексу в уяві майбутніх можливих споживачів послуг; надати можливість мешканцю готелю отримати позачергове задоволення нечітко виражених потреб і відпочити певний час перед черговою низкою робіт; надати можливість випадковому гостю приємно розпочати перебування в готелі і створити прецедент появи фактора звикання саме до цього готелю і взагалі зміцнити позиції готельного комплексу в конкурентній боротьбі на ринку послуг. Після реконструкції в діючих, а також в нових сучасних будівлях готельних комплексів з'являються достатньо просторі приміщення, в яких можуть організовуватись збори, наради, конференції, конгреси, з'їзди, виступи, переговори, укладатися угоди. Ці приміщення певним чином обладнані, є відповідне устаткування для демонстрації слайдів тощо і мають назву конференц-зали. У діючих готельних комплексах частину бенкетних залів також переобладнують під конференц-залу, як відповідний крок на бажання ділової еліти здійснювати такого роду заходи.

Обслуговування в конференц-залах здійснюється тільки за бажанням учасників і організовується у фіксований термін часу. Найчастіше обслуговування здійснюється під час перерви на каву-брейк («Coffee break»). Асортимент продукції, який пропонується, узгоджується з організаторами заходу. Найчастіше він вимагає: порціонні каву, чай, цукор, вершки, молоко, мінеральну газовану і негазовану воду, сік, фрукти, тістечка в асортименті. В окремих випадках у меню включають бутерброди-канапе з риби- та морепродуктами, сиром, шинкою, ковбасою тощо. Оскільки учасники заходу під час перерви приміщення конференц-залу зазвичай не залишають, обслуговуючий персонал створює умови за бажанням учасників для паління.

Обслуговування здійснюється найчастіше в обніс, при невеликій кількості учасників (до 15–20 чоловік), якщо розташування гостей здійснюється за одним столом. Якщо кількість учасників перевершує 20 чоловік, то каву-брейк організовують за фуршетними столами, які можуть бути пересувними, і розташовуються біля найкоротшої стіни або біля електричної розетки. Кількість обслуговуючого персоналу залежить від вибраної форми обслуговування, способів подавання страв і напоїв, кількості учасників заходу тощо. Найчастіше використовують одноразовий посуд, але за різних умов може використовуватись традиційний посуд. Для отримання гарячої води використовують електрочайники, термоси. Обслуговування здійснюється суворо за знаком організатора заходу. Офіціанти з'являються на обслуговування тільки під час перерви. При обслуговуванні в обнос може бути застосована столова білизна – індивідуальні лляні серветки на стіл. В усіх інших випадках доцільно використовувати паперові серветки. Перерв на каву-брейк за бажанням організатора може бути декілька і на кожен узгоджується меню з відповідальним офіціантом. Конференц-зал повинен обладнуватись офіціантськими візками або сервантами. При обслуговуванні учасників заходу офіціанти використовують таці і офіціантські візки дво- або триповерхові. Доцільно організовувати бригади (ланки) офіціантів, які спеціалізуються на обслуговуванні подібних заходів. Інколи під час кави-брейк пропонують фітнес-заняття під певне музичне оформлення. Тоді запрошують спеціаліста-тренера, який проводить 20–25-хвилинні заняття (можна окремо для жінок та чоловіків).

В останні роки на ринку послуг ресторанів готельного господарства з'явилася послуга з організації *«чайного столу»*, *«чайної церемонії»* або *«чайного клубу для леді»*. Виконуючи бажання мешканців готельного комплексу, особливо Північної Європи, доцільно організовувати не тільки вранішній чай (*«High Tea»*), але й післяобідній (*«Afternoon Tea»*). Для цього в ресторані або кафе виділяють окремих зал чи частину приміщення, які мають відповідне оформлення інтер'єру, або штучно його створюють. У залі може бути встановлена і тематично оформлена буфетна стійка-прилавок. Весь інтер'єр приміщення і предмети сервування столів відповідають тематиці: *«Чай по-російськи»* (*«Russian Tea»*) з самоваром, англійський п'ятигодинний чай, чай по-французьки, чай по-східному, чай по-китайськи, чай *«Жасмин»*, чай *«Здоров'я»*, *«Фітнес»* чай тощо. Для цього підбирають відповідні меблі, посуд, набори. В буфетній стійці офіціант зберігає замовлену споживачем буфетну продукцію. Методи та техніка обслуговування офіціантами не дуже відрізняються від прийнятих у ресторанах. Але при організації *«чайного клубу для леді»* при готелі організатори пропонують програму вечорів на місяць, в якій вказують дати та час відкриття клубу, правила членства, порядок здійснення церемонії, вимоги до зовнішнього вигляду, наявність супутників, меню церемонії тощо. В ці клуби можуть вступати також і не мешканці готелю. В останні роки з'явилася мода на все, що пов'язане із Сходом, і в ресторанах здійснюється подавання чаю по-східному, з обрядами та традиціями Сходу.

Використовуючи певну тематичну направленість, можна організувати таким чином десертний чи фруктовий столи.

Організація розносної та розвізної торгівлі здійснюється в залі ресторану готельного комплексу зазвичай при обслуговуванні груп туристів, учасників семінарів, нарад, конференцій та інших заходів подібного спрямування, а також у вечірні години повсякденного обслуговування. Але в останній час дана послуга не є широко розповсюдженою. Офіціанти використовують таці прямокутної чи круглої форми та офіціантські дво- чи триповерхові візки. Споживачам пропонуються фірмові сувеніри, сувеніри з національною символікою, квіти, шоколадні набори, кондитерські дрібноштучні вироби бенкетного виконання, фрукти, алкогольні напої, тютюнові вироби тощо. При цьому найчастіше формений одяг офіціантів, зайнятих розсною та розвізною торгівлею, включає елементи національного одягу, або відповідає дизайну інтер'єру ресторану.

Питання для самоперевірки

1. Номенклатура послуг, що надається закладами ресторанного господарства при готелях і види харчування, що пропонуються.
2. Характеристика видів сніданків.
3. Особливості прискорених форм обслуговування споживачів.
4. Правила розносної та розвізної торгівлі.
5. Правила організації «щасливої години» для гостей готелю.
6. Організація обслуговування споживачів на «шведській лінії».
7. Правила користування послугою міні-барів в номерах готелю.
8. Правила здійснення послуги «рум сервіс».
9. Правила подавання сніданку в номер готелю.
10. Характеристика бранчу і правила його організації.
11. Характеристика прискорених видів харчування в готелях.

Лекція №11.

Тема. Особливості обслуговування прийомів за протоколом

Питання для розгляду:

1. Характеристика основних форм відносин за дипломатичним протоколом.
2. Класифікація та характеристика дипломатичних прийомів.
3. Підготовка до обслуговування.
4. Характеристика меню дипломатичних прийомів.

1. Характеристика основних форм відносин за дипломатичним протоколом.

Багатовіковий досвід розвитку міжнародних відносин дозволив затвердити найважливіші правила спілкування між представниками різних країн. Ці правила найбільш сконцентровано представлені в дипломатичному протоколі й етикеті.

Особлива роль дипломатичного протоколу була пов'язана з тим, що протягом багатьох років міжнародні відносини в основному мали розвиток на міждержавному рівні, де відступ від протоколу міг спричинити серйозні політичні наслідки.

Перша спроба систематизації та законодавчого оформлення таких норм була здійснена у 1774 році, а в 1827-му вони були доповнені та розвинуті у зводі норм та правил Російської імперії у документі "Высочайше утвержденных эти-кетах при Императорском российском дворе".

Дипломатичний протокол - це сукупність правил, традицій та умовностей, які визнаються та дотримуються урядом країн та їхніми офіційними представниками.

Сьогодні існують загальновизнані протокольні правила та звичаї, якими керуються в усіх країнах, хоча в кожній державі є свої особливості, які виходять з її історичних та національних традицій. Базовим документом, що визначає відповідні норми та принципи в умовах сьогодення, є Віденська конвенція про дипломатичні відносини.

Серед основних форм відносин з іноземним дипломатичним корпусом є ділові зустрічі та візити, організація підготовки та обслуговування яких мають певні специфічні риси.

Ділова зустріч - це один із основних видів контактів. Вона організовується за ініціативи одного із учасників шляхом особистої домовленості при зустрічі, по телефону, шляхом листування та ін. Місцем зустрічі може бути приміщення одного чи другого учасника зустрічі.

Перед зустріччю необхідно підготувати приміщення і зробити сухе та вологе прибирання; прибрати документи на столах, закрити усі шафи та сейфи. Оформлення столу, за яким проходитиме зустріч, вимагає наступного: блокноти, олівці, ручки, сигарети, запальнички, попільнички, мінеральна газована або нега-зована вода, фужери для води на лляній серветці або таці, накритій серветкою. Якщо ділова зустріч триває досить довго, то можуть

бути подані бутерброди, кава, чай. Обслуговування здійснюють офіціанти або офіціантки. Якщо зустріч влаштовується як гостьова (перший або останній візит), то можна запропонувати чай чи каву. У виняткових і особливо святкових випадках, коли сторони добре і давно знають одна одну, можна запропонувати до кави коньяк або лікер.

Найбільш поширеною формою ділового спілкування є прийом. Прийоми - важливий засіб спілкування і встановлення контактів між членами дипломатичного корпусу, представниками міністерства іноземних справ, урядовими, громадськими та діловими колами держави. Вони є також засобами отримання інформації, роз'яснень тощо.

Традиції проведення прийомів є символами миролюбності, добросердя, гостинності, честі держави і хлібосољства її народу.

У практиці дипломатичних представництв найбільш поширеними є прийоми для вшанування голів та членів уряду, діячів науки, культури, мистецтва, представників бізнес-еліти, а також повсякденні зустрічі дипломатів з метою розширення зв'язків між державами. У системі Державного протоколу України, який призначений створити необхідні умови для діяльності глави держави у сфері зовнішніх відносин, особливе місце відводиться протоколу дружини Президента як самостійного та повноправного учасника міждержавного спілкування.

В основі усіх протокольних правил лежить визнання принципу шани, по-перше, до дипломатичного представника тієї чи іншої держави, по-друге, до офіційних осіб та установ тієї держави, в якій даний дипломатичний представник акредитований.

Не прийнято влаштовувати прийоми в дні національного трауру або денний прийом із запрошенням гостей мусульман у період Рамадану.

2. Класифікація та характеристика дипломатичних прийомів

Класифікація дипломатичних прийомів здійснюється згідно з різними ознаками і приводами влаштування:

- Дипломатичні прийоми проводяться в ознаменування певних подій. Привід для влаштування:

- ✓ Національні свята власної держави
- ✓ Найважливіші ювілейні дати та події, які святкуються всією державою
- ✓ Ювілейні річниці підписання міжнародних та двосторонніх угод та домовленостей

✓ Ювілейні річниці встановлення дипломатичних відносин

- Дипломатичні прийоми проводяться на честь окремих осіб, делегацій. Привід для влаштування:

- ✓ На честь голови або членів уряду держави перебування
- ✓ На честь видатних вітчизняних діячів науки, культури, спорту, мистецтва, представників ділової еліти
- ✓ На честь делегацій своєї країни в країні акредитації

- ✓ На честь іноземних делегацій сфери науки, культури, бізнесу, мистецтва, спорту тощо
- ✓ На честь окремих ділових осіб
- Дипломатичні прийоми проводяться як повсякденна дипломатична робота. Привід для влаштування:
- ✓ Зміцнення та розширення дипломатичних зв'язків
- ✓ Роз'яснення зовнішньої та внутрішньої політики своєї країни тощо
- ✓ Підписання міжнародних угод

Стосовно складу учасників прийоми поділяються на офіційні, неофіційні, змішані. Відповідно до часу проведення розрізняють денні та вечірні прийоми. Згідно з формою проведення прийоми поділяються на прийоми без розміщення за столом та з розміщенням.

У *неофіційних* дипломатичних прийомах беруть участь офіційні посадові особи, дипломати, а також їхні дружини і чоловіки. До змішаних прийомів відносять прийоми, на яких присутні офіційні посадові особи, дипломати, а також особи, які не мають ознак дипломатичного старшинства (видатні науковці, митці, представники ділових та релігійних кіл тощо).

Ділові офіційні прийоми влаштовуються з нагоди національного свята, річниці, знаменної події, на честь перебування в державі іноземної делегації, при відкритті представництв фірми. Приводом для світських неофіційних прийомів можуть бути різноманітні події: національні, місцеві, фахові свята, дні народження, весілля чи театральні прем'єри.

До будь-якого прийому потрібно спеціально готуватися і тим, хто запрошує (господареві), і запрошеним (гостям). Чим чисельніший прийом, тим раніше слід запросити гостей, щонайменше за 10 днів.

Прийоми, які організовуються дипломатичними представництвами, сприяють встановленню, підтримці та розвитку контактів посольства з країною перебування. На таких прийомах іноземні дипломати пояснюють політику своїх країн, отримують інформацію про країну перебування, обмінюються думками щодо важливих міжнародних подій. Користь такого обміну інформацією залежить від досвіду та дипломатичного мистецтва кожного співрозмовника. На прийомі доводиться зустрічатися і спілкуватися з великою кількістю людей різних прошарків суспільства. Все це є продовженням службової діяльності, і до цього треба бути добре підготовленим: подумати, з ким про що говорити, з ким познайомитися, кого представити тощо. Більше того, потрібно буде відповідати на запитання співрозмовників, що зацікавлені отримати інформацію.

До денних прийомів належать прийоми типу "келих шампанського", "келих вина", "сніданок". Вечірніми прийомами вважаються прийоми типу "коктейль", "а-ля фуршет", "чай", "жур-фікс", "обід", "вечеря", "обід-буфет".

На прийомах типу "сніданок", "обід", "вечеря" гостей розсаджують за столом у визначеному порядку. На прийомі типу "обід-буфет" розсадка вільна. Прийоми типу "коктейль", "а-ля фуршет", "келих шампанського", "келих вина" проводяться стоячи.

"Келих шампанського", як правило, починається о 12-й годині і триває близько години. Приводом для організації такого прийому може бути річниця національного свята, від'їзд посла, перебування в країні делегації, відкриття виставки (фестивалю), підписання міжнародних договорів. Прийом проводиться в цьому ж приміщенні, де відбувається урочистий захід, у спеціально обладнаній кімнаті, фойє.

"Келих вина" - прийом, аналогічний прийому типу *"келих шампанського"*. Відрізняється від попереднього прийому назвою та дещо розширеним асортиментом вин і закусок.

На прийомах типу *"келих шампанського"* і *"келих вина"* гості стоять, виняток може бути зроблений лише для літніх жінок. Гості в залі розміщуються хаотично, протокольне старшинство не дотримується. Форма одягу - діловий костюм. Ці типи прийомів відносять до розряду офіційних, на них присутні лише посадовці. Організаційно це найбільш прості форми прийомів, які не потребують складної підготовки. Водночас вони вважаються найменш почесними. На прийомах такого типу слід знаходитися не менше 20 хвилин.

Сніданок - один із найпоширеніших видів дипломатичних прийомів. Влаштовується з приводу приїзду і від'їзду послів, річниць договорів, інших ювілейних дат, на честь високих іноземних гостей, в порядку підтримання контактів МЗС із закордонними представництвами тощо. Влаштовується між 12-ю та 15-ю годинами. Найбільш поширений початок сніданку о 12.30; 13-й годині. Сніданок триває годину-півтори, із них близько години гості проводять за столом і близько 30 хвилин - за кавою, чаєм (кава, чай можуть бути подані за тим самим столом або у вітальні). Форма одягу на сніданку - повсякденний костюм, якщо інший одяг спеціально не вказаний у запрошенні.

Сніданок прийнято вважати офіційним прийомом. Розміщення здійснюється за протоколом. Оптимальна кількість гостей - 12, що дозволить їх розмістити за одним столом (число "12" вважається застільним). Якщо запрошених більше, можна поставити паралельно два-три столи.

Під час візитів іноземних державних діячів влаштовують т.зв. *"робочі сніданки"*, як правило, від імені міністра закордонних справ, тривалістю до однієї години. Такі сніданки розпочинаються о 8.00 або 8.30, у них бере участь обмежена кількість осіб. Захід проводиться без виголошення тостів. *"Робочі сніданки"* мають діловий характер і є складовою робочої частини програми візиту іноземного державного діяча.

У міжнародній протокольній практиці більш поширені вечірні прийоми, які до того ж вважаються більш почесними й урочистими, ніж денні. Прийом типу *"коктейль"* починається між 17-ю та 18-ю годинами й триває до двох годин. На прийомі гості стоять Інколи влаштовують бар-буфет, де офіціанти пропонують напої бажаним. На запрошенні вказують час початку й закінчення прийому (17.00 - 19.00, 18.00 - 20.00). Прихід і вихід гостей можливі в будь-яку годину зазначеного часу. Нормальним вважається перебування на прийомі від 45 хвилин - до 1,5 години. Перші

гості збираються протягом 15-30 хвилин. Прихід на прийом на початку і залишення прийому перед закінченням прийнято вважати виявом особливої пошани до господарів. Перебування менше 45 хвилин без поважних причин може розцінюватися як демонстрація натягнутих стосунків улаштовувачу прийому.

Прийом типу "*а-ля фуршет*" (у перекладі з французької означає "на виделці") проводиться в ті ж години, що і "коктейль". Відмінності - у формі обслуговування і значно ширшому асортименті закусок. Накриваються столи з закусками, включаючи гарячі страви.

Столи накривають довгими скатертинами (5-15 см до підлоги). Використовується посуд і столові прибори. Столи з пригощенням розставляють вздовж стін. Прийом проходить стоячи. Гості самі підходять до столу, набирають закуски і відходять, даючи можливість підійти іншим присутнім. Урочистість прийому може бути підкреслена зазначенням у запрошенні особливої форми одягу.

З цією ж метою перед закінченням прийому можна подати морозиво, шампанське, каву. Якщо прийом влаштовується на честь високого гостя або з нагоди національного свята, у кінці прийому можлива організація невеликого концерту або показ фільму.

"*Чай*" - неофіційний прийом, який влаштовують, як правило, тільки для жінок. Влаштовують їх дружини міністрів закордонних справ, послів для дружин послів. Прийом такого типу проводиться між 16-18 годинами. Тривалість - 1 - 1,5 години.

Для чаю накривається один або кілька столів. У деяких країнах, наприклад в Туреччині, такий вид прийняття влаштовується на честь високих гостей від імені керівних діячів країни. В англійському протоколі прийом такого типу отримав назву "*five o'clock*" (п'ять годин).

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

Особи, які одержали запрошення на "жур-фікс", можуть приходити на нього без додаткових запрошень до закінчення сезону, якщо не надійде особливе повідомлення. За часом проведення та характером частування "жур-фікс" не відрізняється від "чаю".

На прийоми "жур-фікс" можуть також запрошуватись чоловіки. Інколи такі прийоми носять форму музичних та літературних вечорів. У наш час прийоми типу "жур-фікс" знову відроджуються в багатьох країнах в оточенні дружин високопосадових чиновників і дипломатичних працівників.

"*Обід*" вважається найбільш почесним видом прийому. Офіційні обіди даються на честь глави держави, членів уряду, членів дипломатичного корпусу. Прийоми такого типу починаються між 19-ю та 21-ю годинами (але не пізніше), як правило, о 19.30 або 20.30.

Проводяться з розміщенням гостей за столом. Форма одягу - лише вечірня: темний костюм, смокінг або фрак - для чоловіків, вечірній туалет - для жінок. У силу свого високого статусу вимагає ретельної підготовки, професійного обслуговування. Обід триває дві-три години, а може й довше. Перед застіллям гостям пропонують аперитив. За столом гості сидять приблизно одну - півтори години, потім переходять у вітальню, де ведуться бесіди. Сюди подають каву, чай. Третя частина обіду - десерт, гості повертаються до столу. В особливо урочистих випадках відразу після обіду, на який запрошені особливо важливі особи, проводиться прийом "коктейль" або "а-ля фуршет" з ширшим колом гостей. Вітчизняний протокол передбачає влаштування державних та офіційних обідів від імені Президента України на честь глав іноземних держав, які відвідують нашу державу з візитами.

Вечеря починається о 21-й годині і пізніше. Від обіду відрізняється часом початку і тим, що не подають перше блюдо - суп. Може передбачати спеціальну форму одягу (смокінг або фрак для чоловіків, вечірню сукню для жінок), якщо це обумовлено в запрошенні.

Обід-буфет передбачає вільне розміщення за невеликими столами на 4-6 осіб. При цьому так, як на фуршетному прийомі, накриваються столи з закусками, є буфети з напоями.

Гості беруть закуски самостійно й за своїм бажанням сідають за один із невеликих столиків.

Це одна з найбільш демократичних форм вечірнього дипломатичного прийому, оскільки в інших випадках строге дотримання принципу розміщення за протокольним старшинством є одним із найважливіших правил, яке вимагає неухильного дотримання. Вільна розсадка під час прийому такого типу не виключає дотримання дипломатичного такту. Такі прийоми можуть влаштовуватися після концерту, у перерві танцювального вечора тощо. Обід-буфет менш офіційний, ніж обід. У тропічних країнах такого роду прийняття часто проводяться на відкритому повітрі - на веранді або в саду.

Крім основних видів прийомів, існують і їхні різновиди.

Іноді практикується такий неформальний вид прийому, як *бранч* ("brunch"). Він проводиться між сніданком і ланчем (звідси й назва — перша буква взята від "breakfast" — сніданок, інша частина слова утворена від "lunch") переважно у вихідні дні й на нього часто запрошують друзів з сім'ями. Це гарна можливість ближче познайомитися з колегами або партнерами у вільній, дружній обстановці.

. Підготовка до обслуговування

Вибір місця проведення прийому – вельми важливий та відповідальний крок.

Підготовка приміщень до обслуговування прийомів складається з наступних етапів:

- сухе та вологе прибирання приміщень;

- оформлення приміщення елементами фітодизайну, аквадизайну, картинами, скульптурами та іншими творами мистецтва;
- вибір варіанта розстановки столів з урахуванням виду прийому, розташування вікон, дверей, «зелених кутків», наявності «зимового саду», чи оранжереї, подіумів тощо;
- вибір бенкетних столів для прийому і їх оформлення в основних залах, вітальні та аванзалі;
- встановлення за потребою мікрофонів, столиків для підписання угод, стільців, підставок для промов тощо;
- розміщення за потребою роялю, арфи та інших музичних інструментів та визначення місць для артистів-виконавців або для гостей для аматорського виконання в основному залі чи вітальні.

Кожний прийом потребує ретельної підготовки, вирішення великого кола організаційно-протокольних питань. Перш за все, узгоджується питання, від імені кого влаштовується протокольний захід. Залежно від цього визначається його вид і характер, час і місце проведення, складається список запрошених осіб, розсилаються запрошення, складається план розміщення гостей за столом, якщо йдеться про сніданок, обід або вечерю. Необхідно передбачити тривалість заходу (залежно від його характеру, традицій і звичаїв країни), вирішити, хто зустрічає гостей біля входу, знайомить із розсадкою й супроводжує до зали. Важливо також передбачити місце, де господар, від імені якого проводиться прийом, зустрічає гостей, хто і як представляє йому запрошених.

Необхідно проконсультуватися з місцевою владою щодо загального розпорядку, шляхів під'їзду й виїзду автомобілів, їх стоянки. Якщо погодні умови несприятливі, необхідно потурбуватися, щоб гості при виході з автомобілів або при від'їзді були захищені від несприятливих погодних умов.

Потрібно своєчасно підготувати всю протокольну техніку: кувертні, розсадочні, планові картки, а також картки меню з перекладом мовою країни гостя. Необхідно також завчасно вирішити, де і як буде подаватися аперитив і кава (якщо влаштовуються вечеря, обід або сніданок). Якщо прийом проводиться в резиденції посла або посольстві, особлива увага надається підготовці приміщень, сервіруванню столів, інструктажу офіціантів, які будуть обслуговувати прийом.

Відповідальний момент прийому - обмін тостами: необхідно заздалегідь продумати, хто і коли буде виголошувати тост із боку господарів, якою буде його зміст і тривалість. Нарешті, необхідно ретельно продумати схему (порядок проведення) прийому, процедуру прощання після завершення протокольного заходу.

Вибір виду прийому, часу та місця проведення.

Вибір виду прийому визначається, перш за все, подією, якій він призначений, та фінансовими можливостями його організаторів. Також враховуються мета проведення заходу й протокольні традиції країни перебування.

Прийом може проводитися в резиденції посла або посольстві. Якщо прийом влаштовується поза посольством, то обирається ресторан з гарною кухнею і високою культурою обслуговування. В орендованому посольством приміщенні можуть вивішуватися державні прапори акредитуючої країни і країни перебування, портрети глав держав. В особливо урочистих випадках (прийом на честь глави держави) може бути запрошений оркестр для виконання гімнів країни гостя і країни перебування. На таких прийомах нерідко організуються концерти, виконується національна музика. Відповідно й приміщення повинно відповідати формату прийому такого рівня.

Для проведення прийому з розсадкою бажано мати дві зали: одну для збору гостей, другу для банкету. У першій залі (аванзалі) ставлять крісла, низькі столики, на які можна покласти сигарети, розставити попільниці. Тут запрошені збираються до початку прийому й приходу головного гостя. Столи накриваються в другому, основному залі прийому. При проведенні прийому без розсадки гостей можна обмежитися однією залюю. Розміри приміщень, де влаштовуються прийоми, повинні відповідати кількості запрошених і можливостям обслуговування. При визначенні дати прийому слід враховувати, що прийоми не влаштовують у святкові та неробочі дні в країні перебування, а також у дні національного трауру (у цьому випадку прийоми, призначені раніше, відміняються). Не рекомендується влаштовувати денні прийоми з запрошенням гостей- мусульман у період Рамадану.

Найбільш почесними видами прийомів, які підкреслюють важливість нагоди, з якої вони влаштовані, з денних є сніданок, з вечірніх - обід. Вони зазвичай проводяться з нагоди візитів високих гостей, а також у порядку повсякденної дипломатичної діяльності представництв. їх підготовка, однак, вимагає значних організаційних зусиль і фінансових витрат, специфіка проведення (необхідність розсадки гостей згідно із протокольним старшинством) примушує обмежувати число запрошених осіб.

Більш прості в підготовці та більш демократичні за характером проведення прийоми без розсадки типу "коктейль", "а-ля фуршет", які отримали в останні роки широке поширення в міжнародній протокольній практиці. Означені види прийомів дозволяють значно розширити коло запрошених - до кількох сотень осіб. Гості самі обирають собі місце, мають можливість поспілкуватися з великою кількістю людей і встановити ділові контакти. Дипломатичними представництвами такі види прийомів влаштовуються, наприклад, з нагоди національних свят.

Складання списку осіб, що запрошуються на прийом

Один із найважливіших елементів підготовчої роботи. Визначається загальна чисельність гостей, яка не повинна перевищувати нормальних можливостей обслуговування і розмірів приміщення, де відбуватиметься прийом. Необхідно враховувати певний відсоток гостей, які в силу різного роду обставин не зможуть бути присутніми на прийомі, що враховується при складанні кошторису витрат на його проведення. На прийоми, що даються на честь високого гостя або іноземної делегації, які перебувають з офіційним

візитом, крім супроводжуючих його осіб (членів делегації) запрошують посла та старших дипломатичних співробітників посольства країни гостя. Також запрошують осіб, які спілкувалися з гостями під час візиту. Якщо делегація гостей представлена подружніми парами (парою), то й офіційні особи приймаючої сторони на прийом запрошуються з дружинами. Якщо прийоми влаштовуються з нагоди ювілейних дат у двосторонніх відносинах, то запрошення дипломатичного корпусу не передбачається. Іноземні дипломати присутні на прийомах, присвячених національним святкам країн, а також на протокольних заходах, які проводяться дипломатичними представництвами в порядку їх повсякденної діяльності.

Кожне представництво має власний список осіб, які запрошуються на прийоми, в якому указані офіційні посадові особи, глави та члени персоналу дипломатичних представництв, представники ділового світу, громадських організацій, культурних та наукових кіл країни перебування тощо. Протокольні служби зовнішньополітичних відомств, дипломатичних представництв ретельно перевіряють ці списки, регулярно їх уточнюючи. Зокрема, при підготовці запрошення не буде зайвим уточнити родинне становище, точну адресу запрошеної особи, переконатися, чи не змінився його службовий статус. При цьому враховується ділова необхідність контакту з тією чи іншою особою, яку передбачається запросити. У деяких країнах дипломатам слід виявляти особливу обережність щодо запрошення представників опозиційних партій.

Підготовка та розсилка запрошень.

На дипломатичні прийоми гостей запрошують за допомогою письмових запрошень. Кожне представництво має власну форму запрошень, як правило, двох типів. Бланки запрошень першого типу виготовляються друкарським способом, а від руки в них вписують прізвище особи, яку запрошують, її посаду, зазначають вид прийому, місце, дату (включаючи день тижня) та час проведення відповідно до конкретного заходу. Усі ці дані можуть бути й надруковані, але це вважається менш ввічливим. Запрошення першого типу використовуються установами, які часто влаштовують різні протокольні заходи, оскільки частково друковані запрошення завдяки своїй універсальності дешевші, ніж запрошення другого типу.

Кожен із прийомів складається з двох частин. Перша — зустріч, вітання і збір гостей, приватні й загальні розмови, попереднє ознайомлення запрошених з їхніми місцями за банкетним столом, аперитиви (напої для вгамування спраги). Друга — банкет за столом з повним обслуговуванням, або фуршет.

Для проведення прийомів та банкетів необхідно мати два суміжних зали: один — для прийому і збору гостей, інший — для банкету.

У залі для прийому і збору гостей (його називають ще аванзалом) ставлять декілька крісел, круглий столик, на який кладуть сигарети (в пачках або сигаретницях), сірники, сигари в коробках, ножиці для зрізання кінців сигар, попільнички, ставлять канделябри з запаленими свічками. Приміщення прикрашають свіжими квітами в корзинах або високих вазах.

Для ознайомлення гостей з їхніми місцями за столом в аванзалі на видному місці ставлять зменшений макет основного столу, на якому розміщують картки з зазначеними прізвищем, ім'ям та по батькові кожного гостя в тому порядку, що відповідає місцям за банкетним столом. У центрі столу кладуть стрілку, яка показує напрямок, в якому розташований стіл і послідовність розміщення місць, починаючи від вхідних дверей.

Якщо бенкет одночасно проводиться у кількох залах, у кожному з яких є по кілька столів, рекомендується інша система попереднього ознайомлення гостей з їхніми місцями. В аванзалі на стенді, розміщеному на видному місці, вивішують список учасників прийому, зазначають прізвище, ім'я та по батькові кожного з них, номер залу або його назву, номер стола і місця. Тут же на стенді гості зможуть ознайомитися зі схемою розташування банкетних залів, столів у кожному з них та номерами своїх місць.

Перед запрошенням гостей до банкетного залу в аванзалі їм пропонують аперитиви для втамування спраги та збудження апетиту. Із безалкогольних напоїв пропонують соки, мінеральні столові води, газовану воду або охолоджену воду з льодом. Солодку воду не подають, бо вона знижує апетит.

Кращими соками для аперитиву вважають лимонний, грейпфрутовий, гранатовий, виноградний (із несолодких сортів винограду). Із виногорілочаних напоїв як аперитив пропонують вермут (вважається, між іншим, кращим напоєм для аперитиву), шампанське (сухе або напівсухе), природні натуральні вина — біле або червоне, а також коньяк і горілку.

Розрізняють три види аперитиву: одинарний, комбінований і змішаний. Одинарним називається аперитив, який має лише один вид напою, наприклад, тільки вермут або шампанське. Комбінований — два і більше видів напоїв, розлитих у чарки, келихи, зокрема, вино, коньяк або горілка. Змішані аперитиви — це спеціально приготовані суміші різних напоїв, наприклад, несолодкі коктейлі.

Аперитиви подають гостям на невеликих підносах, накритих серветками. Часто до них як закуски пропонують нарізаний шматочками лимон, маслини, мигдаль чи інші горішки. Нерідко під кінець прийому гостям подають коктейль або аперитив, а потім каву.

Схеми розсадки та форми столів, які використовуються при проведенні дипломатичних прийомів.

Для прийомів з розсадкою обираються столи різної форми. При цьому треба враховувати, що мінімальний простір для одного гостя за столом - 70 см. Комфортним для проведення неофіційного прийому вважається круглий стіл, який створює атмосферу неофіційності та невимуженості. За таким столом жодний із гостей не здається головуючим і жодний не опиниться з краю, що особливо важливо, коли на прийомі присутні жінки. Для прийомів, у яких бере участь десять осіб, потрібен круглий стіл діаметром 2,20 м; для двадцяти осіб - діаметром 4,50 м; для тридцяти осіб - діаметром 6,50 м.

Перевагою круглого столу є й те, що гостям за ним зручно спілкуватись між собою, але якщо їх не більше 12 (діаметр стола в цьому випадку має бути

2,70 м). Зауважимо, що число 12 вважається застільним числом. За стіл не прийнято садити тринадцять осіб. З чотирнадцятьма запрошеними особами є ризик, що, якщо один гість не прийде, господарня потрапить у складну ситуацію, оскільки гостей буде тринадцять.

За овальним столом почесне місце може знаходитись у центрі або з боків. Квадратний стіл використовують, якщо число учасників прийому кратне чотирьом. В іншому випадку гості отримають неоднаковий простір за столом, що може сприйматись ними неоднозначно. Наприклад, для двадцяти осіб потрібен стіл зі стороною 4,20 м; для 28 осіб - зі стороною 6,30 м.

За прямокутним столом можливі дві конфігурації розміщення. При "французькому" розміщенні почесні місця знаходяться в центрі столів, при "англійському" - за торцями. При "французькому" розміщенні за кожною довгою стороною прямокутного столу повинна розміщуватись непарна кількість осіб. Для 10-12 осіб потрібен стіл довжиною від 3,20 м на 1 м ширини. У першому випадку за довгими сторонами столу буде сидіти по п'ять осіб, у другому - по п'ять осіб за довгими сторонами і по одній - за короткими. Для двадцяти учасників прийому потрібний стіл розміром 6,50 м x 1,50 м, за торцями столу сидітиме по одній особі. Для 30 осіб необхідний стіл розміром 10 м x 2,10 м, за торцями столу сидітиме по два учасника прийому.

При "англійському" розміщенні число гостей за довгими сторонами прямокутного столу може бути як парним, так і непарним. При цій конфігурації розміщення, якщо число гостей 15 і більше, виникає два центри розмови, тоді як при "французькому" розміщенні гості, які знаходяться в кінці столу, ризикують залишитися поза рамками бесіди, яка відбувається в центральній частині столу.

Використання такої схеми розсадки дозволить попередити ситуацію, коли запрошені вважали б за образу надане їм місце в кінці столу. Британську схему розсадки прийнято використовувати, коли учасників прийому не більше 22 - 24 осіб. При більшій кількості запрошених буде занадто велика відстань між господарями.

Для організації офіційних дипломатичних прийомів можливе використання довгого прямокутного столу; одного круглого, квадратного або овального столу; кілька круглих, квадратних або овальних столів. В останньому випадку стіл для почесних гостей може розміщуватись у центрі або окремо від інших столів, не виділяючись від інших столів своїми розмірами. Бувають випадки, коли столи розставляються у вигляді літер "П", "Ш", "Т", у вигляді гребінця, колосу тощо, що дозволяє прийняти велику кількість гостей.

4. Характеристика меню дипломатичних прийомів

При складанні меню необхідно враховувати смаки гостей, їхні культурні й релігійні традиції. Треба пам'ятати, що деякі гості з релігійних мотивів або через стан здоров'я можуть потребувати спеціальну їжу. Наприклад, мусульмани та особи юдейського віросповідання не їдять

свинини, а також продуктів, до складу яких входить свинина. Гостю індуїстської віри не слід пропонувати яловичину. Серед гостей зустрічаються вегетаріанці. Тому варто заздалегідь з'ясувати дієтологічні обмеження гостей. На відповідних кувертних картках може ставитися малопомітний знак, який дозволить офіціанту не переплутати, які блюда можна подавати даному гостю.

На прийомі, який влаштовує дипломатичне представництво, варто включити в меню національні страви, приготовлені особливим, специфічним для цієї країни способом. Таким блюдом може бути десерт із фруктів, якими відома ця країна. Жестом особливої поваги до іноземної делегації вважається включення в меню блюд, традиційних для країни гостя.

Не буде помилкою поцікавитися, якій кухні віддає перевагу почесний гість. Як правило, отримана відповідь - "жодних особливих побажань". Однак, якщо в гостя є проблеми зі здоров'ям, протокольна служба повідомляє про це приймаючу сторону.

При організації дипломатичних прийомів загальноприйняті правила подачі блюд та сервірування столу дотримуються неухильно (чергування блюд, відповідність напоїв закускам тощо). Сучасна міжнародна практика еволюціонує в бік спрощення прийомів: обмежується подача спиртних напоїв, занадто дорогих блюд. Водночас спостерігається намагання організаторів прийомів надати протокольним заходам національний колорит.

Для прийомів з розсадкою друкуються меню на одинарних або подвійних аркушах, які розкладаються на столах. Меню для офіційних заходів може містити елемент державної символіки, зазначення, з якого приводу або на чию честь дається прийом.

На прийомі прийнято використовувати посуд високої якості: кришталі, порцеляну, срібло. Живі квіти на столах і у вітальні створюють атмосферу святковості й комфорту. Інколи квіти підбирають так, щоб вони відповідали кольору національного прапора країни високого гостя.

Для чіткого й організованого проведення прийому заздалегідь продумується його сценарій. Передбачається місце зустрічі гостей господарями в аванзалі. Виділяються співробітники для зустрічі гостей біля під'їзду або у вестибюлі. Розподіляються обов'язки співробітників організації, яка влаштовує прийом. Це особливо важливо для прийому типу "коктейль" або "а-ля фуршет". Представники господарів повинні вельми коректно виявляти увагу гостям (підтримувати бесіду, знайомити з присутніми, пропонувати пригощення, наливати напої) з тим, щоб не бути занадто надокучливими. Якщо прийом, крім безпосереднього пригощення, передбачає організацію концерту, виставки, показ кінофільму тощо, необхідно потурбуватися про їх органічне включення в загальний сценарій заходів.

Меню, час і черговість подачі окремих блюд, графік перерв у ході обслуговування для виступів із промовами й тостами заздалегідь узгоджуються з обслуговуючим персоналом. Для успішного проведення

відповідального прийому й обслуговування гостей доцільно запросити кваліфікованого метрдотеля або доручити цю справу підготовленій особі.

Напої для дипломатичних прийомів

Під час урочистого прийому (обід, вечеря тощо) за столом подають 3—4 види різних вин, до кожної страви — своє. При влаштуванні прийомів потрібно знати і дотримуватися таких правил:

- келихи не наповнюють доверху, а лише до половини або не доливають на два сантиметра до верхнього краю;

- вино ніколи не пропонують до апельсинів та інших цитрусових, до солоного або копченого м'яса чи риби, суто овочевих страв, яєць і шоколаду;

- вино повинно бути потрібної температури:

- шампанське і шипуче вино — 5—6 °С;

- біле вино — 12 °С, червоне — 16—18 °С;

- сухе вино подають до солодкого;

- солодке вино — перед міцним;

- дешеве — перед дорогим і вишуканим.

Щоб смак червоного вина був кращим, воно повинно постояти при кімнатній температурі та не менше години без корка, нагрівають його поступово, щоб не зашкодити смаку й аромату.

До темного м'яса і м'яса дичини підходить червоне вино, до білого м'яса, риби і птиці — біле. Біле вино можна подавати також до закусок, легкої їжі з м'яса і риби, сиру, раків.

Курятину чи варену телятину подають з білим або рожевим вином, інші м'ясні страви, а також сир і приготовані з нього блюда, — з червоним, гострі сорти сиру — з червоним портвейном.

Напівсухі червоні вина подають до страв із дичини, баранини, телятини. До біфштексу і свинини смакує кріплене червоне, а до закусок (рибних, м'ясних, салатів) — сухе біле і рожеве вино.

До супу алкогольні напої переважно не подають — тільки мінеральну воду, хоча в деяких країнах до рибного бульйону пропонують сухе вино, а до грибного супу — суху мадеру.

Десертне вино (напівсухе, солодке, лікер і шампанське) подають до десерту. До вершкового підходить солодка мадера або портвейн. З десертом із ягід добре поєднується солодке біле вино, портвейн, ягідний або фруктовий лікер, кріплене плодово-ягідне вино.

Горілку й віскі подають до жирних, солоних, пряних страв, пиво — до солоної риби, гострого сиру й різних м'ясних страв. У разі шведського столу пиво і мінеральну воду пропонують до холодних закусок. Коньяк подають до кави.

Усі алкогольні напої прийнято подавати в фабричному посуді, крім домашніх вин, які подають у графинах. Горілку теж можна подавати в скляному або кришталевому графіні. Пляшки з вином та іншими напоями відкорковують на кухні, за винятком шампанського.

Вино після довгого витримування можна відкрити за святковим столом у колі друзів, близьких людей. Вино подають на стіл у пляшці з етикеткою, в

графіні або закритому жбані для вина, шампанське — у спеціальному відерці з льодом. Відкривають його, не виймаючи з відерця. Кінцем серветки накривають корок і притримують його великим пальцем лівої руки.

Правою рукою звільняють корок від дротяного кріплення, а лівою, захищеною серветкою, повільно його вивертають. Перед останнім поворотом корок потрібно трохи відхилити вбік. Пляшку при цьому тримають нахиленою, щоб із неї міг вийти вуглекислий газ.

Наливаючи в чарку, пляшку тримають рукою на рівні етикетки так, щоб вказівний палець був на шийці. Наливають вино повільно, щоб не здійснювався можливий осад, а шийка пляшки не спиралася на край келиха. Наповнивши чарку, пляшку піднімають, трохи повертаючи, щоб вино не капнуло на стіл або скатертину.

Напої наливають через праве плече людини, що сидить. Якщо до наступного гостя неможливо підійти з правого боку, йому наливають лівою рукою, а його сусіду — правою. Із повної пляшки господар спочатку наливає трохи вина в свою чарку. Цей звичай бере початок з тих часів, коли замість пробки використовували рослинну олію. Той, хто пригощав, після видалення шару олії наповнював спершу свою чарку, потім — гостей. Це було яскравим підтвердженням того, що продукт якісний і господар не має наміру комусь нашкодити. У наш час таким чином підтверджується запобігання потраплянню шматочків корка в чарки гостей.

Господар столу, наливши трохи собі, наповнює чарки жінкам, потім — чоловікам. Можна наливати і по черзі, в останню чергу — собі. Вином і горілкою наповнюють чарки тоді, коли вони стоять. Лише вузький високий келих для шампанського беруть у руки. Якщо ви обслуговуєте себе самі, візьміть келих у ліву руку, а правою налейте вино. Келих тримають за ніжку великим, вказівним і середнім пальцями, а безіменний і мізинець торкаються основи келиха.

Вино наливають знову лише тоді, коли чарка порожня. Наливати в недопиту чарку образливо, так як гість може це розцінити як примус. Ввічливість завжди протистояла примусу і насиллю. Гостя можна лише м'яко попросити допити вино, але в жодному разі не наливати і не відмовляти. Якщо ви не хочете, щоб вам наливали спиртне, варто сказати: "Дякую, я не п'ю" або "Щиро дякую, мені досить", відмову не потрібно підтверджувати прикриванням рукою чарки чи келиха. У цьому випадку найправильніше рішення — не допивати напій.

Чарку гостя, який вийшов на деякий час із-за столу, не наповнюють. На чоловіків покладається обов'язок, щоб бокали дам були вчасно наповнені. До цього часу не було прийнято, щоб жінки в товаристві чоловіків самі наливали собі вино. Якщо сусід по столу неухвально, то жінка може попросити його наповнити їй чарку. На прийомі гостей вдома напоями відає господар, він же і наповнює келихи. Якщо вино домашнє і подане в графіні або в жбані — гість може наливати і сам.

Під час уживання напоїв гості не розмовляють. Якщо в цей час до вас звернулися із запитанням, спочатку слід поставити чарку на стіл і лише після цього відповісти.

Напої типу коньяку, лікеру, рому тощо п'ють повільно маленькими ковтками, залпом можна випити лише горілку.

Коктейлі готують із декількох марок вина і міцних напоїв, додаючи сік та інші приправи. П'ють коктейль через соломинку.

Меню на випадок, якщо Ваш гість дотримується дієти.

Серед гостей можуть бути вегетаріанці, люди, які дотримуються дієти, не вживають алкоголю, споживають малокалорійну їжу або не їдять ті чи інші страви з релігійних міркувань чи за медичними приписами.

Якщо вам не вдалося заздалегідь з'ясувати особливості дієти гостя і Ви не знаєте, якій страві він віддає перевагу, краще всього в таких випадках мати про запас продукти, щоб вийти із неприємного становища, якщо таке виникне. Бажано передбачити в меню овочі і фрукти, м'ясо різних видів тварин, безалкогольні напої — морси, мінеральну воду, соки, лимонад.

Якщо вам пропонують страви або напій, яких ви не вживаєте, можна відмовитися від них, сказавши: "Ні, дякую". Не варто пояснювати присутнім причину вашої відмови від страви. Відмовляючись від страви, яку пропонує офіціант, неголосно скажіть йому: "Ні, дякую" — або заперечно похитайте головою. Якщо ви відмовляєтесь від напою, достатньо вказівним пальцем торкнутися краю бокала.

Особливості страв для меню під час деяких видів прийомів

«Келих шампанського»

Під час такого прийому зазвичай подається шампанське, але можлива також подача вина, соків та інших безалкогольних напоїв. Закуска не обов'язкова, але не буде помилкою запропонувати її гостям.

Напої та легкі закуски розносять офіціанти (співробітники з числа обслуговуючого персоналу). Закуси - легкі, вживання яких не вимагає столових приборів: цукерки, фрукти, бутерброди-канапе.

Меню сніданку

Меню сніданку складається з урахуванням існуючих у країні традицій та звичаїв і, як правило, включає холодні закуски, гарячі рибні та м'ясні страви, десерт. Подавати на сніданок перші страви (супи) не прийнято, але подача їх не буде помилкою, якщо сніданок починається о 14-й годині. Перед сніданком гостям пропонують аперитив (соки, безалкогольні напої). Під час сніданку можлива подача сухих виноградних вин, а на закінчення - шампанського, кави, чаю. До кави можлива подача коньяку, а до чаю - лікеру. Мінеральна вода і соки подаються протягом усього сніданку.

Згідно із нормами західного етикету міцні напої - горілка, віскі, джін - на денних прийомах не подаються. Водночас вітчизняні фахівці з етикету допускають подавання міцних напоїв під час денних прийомів.

«Робочі сніданки»

Під час прийому такого типу подають холодні закуски, гарячі рибні та м'ясні страви, десерт. З напоїв пропонують води, соки, чай, каву.

Прийом типу «Коктейль»

Під час такого прийому офіціанти розносять напої та холодні закуски, які не вимагають столових приборів: бутерброди - канапе, кондитерські вироби, фрукти, горішки. Можуть використовуватися міні - виделки, дерев'яні або пластмасові палички. На прийомі подаються коктейлі, налиті в келихи.

Прийом типу «Чай»

подаються кондитерські та булочні вироби, десертні й сухі вина, соки, мінеральна вода. Закуси (канапе з ікрою, рибою, сиром) подаються за чаєм рідко, а якщо й подаються, то в невеликій кількості.

Прийом типу «Обід»

Меню обіду відповідно до місцевих традицій складається з двох-трьох холодних закусок, першої, гарячої рибної та гарячої м'ясної страв. Напої такі ж, що й на сніданок.

Питання для самоперевірки

1. Номенклатура послуг, що надається закладами ресторанного господарства при готелях і види харчування, що пропонуються.
2. Характеристика видів сніданків.
3. Особливості прискорених форм обслуговування споживачів.
4. Правила розносної та розвізної торгівлі.
5. Правила організації «щасливої години» для гостей готелю.
6. Організація обслуговування споживачів на «шведській лінії».
7. Правила користування послугою міні-барів в номерах готелю.
8. Правила здійснення послуги «рум сервіс».
9. Правила подавання сніданку в номер готелю.
10. Характеристика бранчу і правила його організації.
11. Характеристика прискорених видів харчування в готелях.

Лекція №12.

Тема. Організація надання послуг харчування та обслуговування учасників ділових, культурних, громадських та спортивних заходів

Питання для розгляду:

1. Організація надання послуг харчування та обслуговування учасників культурних, і громадських заходів за місцем проведення заходу.
2. Організація обслуговування учасників культурних, і громадських заходів за місцем їх мешкання (готельно-туристичних комплексах).
3. Характеристика організації харчування команд-учасників спортивних змагань і організація послуг харчування глядачів.

1. Організація надання послуг харчування та обслуговування учасників культурних, і громадських заходів за місцем проведення заходу.

Обслуговування учасників з'їздів, конференцій, нарад, ділових зустрічей, гостей із закордонних країн складається з комплексу заходів, спрямованих на повне і всебічне задоволення споживачів у послугах ресторанного господарства, тобто з підготовчого періоду, обслуговування і заключного періоду.

Важливим моментом при підготуванні до обслуговування є узгодження з представником замовника всіх питань, що стосуються організації обслуговування. Погоджується асортимент буфетної продукції за місцем роботи наради. У закладі, що обслуговує учасників комплексним обідом, представник організації-замовника бере участь в узгодженні меню на період наради, їх кількості, вартості, часу обіду, способу розрахунку (готівковий, безготівковий, із попереднім або наступним розрахунком). У підприємстві ресторанного господарства за місцем проживання погоджується порядок забезпечення учасників заходу сніданками і вечереми.

Розраховують необхідну кількість посуду, інвентарю, столової білизни.

Відповідно до розробленого плану обслуговування формують бригади офіціантів із числа кваліфікованих працівників.

З'їзди, конференції, симпозіуми, наради проводяться в палацах культури, будинках театрів, будинках науково-технічної пропаганди, конференц-залах готелів і т.д. За організацією обслуговування їх можна умовно класифікувати таким чином.

До першої групи належать заходи, що проводяться за участю жителів міста. Їх звичайно проводять у другій половині дня з однією перервою між засіданнями тривалістю 20 хвилин. Обслуговують учасників під час перерви, перед початком наради і після неї.

До другої групи належать заходи, що проводяться за участю іногородніх делегатів протягом одного робочого дня з двома-трьома перервами між засіданнями.

До третьої групи належать заходи, що проводяться за участю іногородніх делегатів протягом декількох днів.

Відповідно до цього складають і план обслуговування. Загальні вимоги до організації обслуговування полягають у наступному. У будинках, де проводяться подібного роду заходи, необхідно передбачати підсобні помешкання, що використовуються для приготування бутербродів, мийки столового посуду, збереження визначеного запасу продуктів і предметів матеріально-технічного призначення. Зв'язок між помешканнями, розташованими на різних поверхах, підтримується за допомогою ліфтів. У вестибюлі, холах або в спеціальних залах поряд із стаціонарними буфетами тимчасово установлюють фуршетні столи довжиною 4 м. Кількість їх залежить від числа учасників заходу.

Згідно з зазначеним угрупованням заходів, може бути рекомендовано три варіанти організації обслуговування.

Перший варіант передбачає обслуговування учасників заходу всіма стаціонарними буфетами і додатково установленими фуршетними столами-буфетами, на яких виставлений змішаний асортимент виробів: бутерброди, кисломолочні продукти, кондитерські вироби, фрукти, безалкогольні напої.

Другий варіант також характеризується додатковою установкою столів не тільки зі змішаним асортиментом, а й спеціалізованих столів-буфетів, що реалізують гарячі сосиски.

При обслуговуванні за третім варіантом крім столів із змішаним асортиментом виробів виставляють такі спеціалізовані столи, як чайні, кавові, молочний, столи з реалізації гарячих сосисок, соків.

Важливе значення має попередній розрахунок кількості виробів, посуду, столових наборів для кожного виду столу і для обслуговування всього заходу. Це значно полегшує роботу матеріально відповідальних осіб. Комірник матеріального складу відповідно до зроблених розрахунків до приходу офіціантів підготовляє весь асортимент інвентарю і посуду з розрахунку на один стіл, укладає в спеціальну тару і видає старшому офіціанту.

У такому ж порядку завідувач виробництва здійснює підготовку всіх видів продукції, яку комплектують відповідно до розрахункового листа старшого офіціанта.

2. Організація обслуговування учасників культурних, і громадських заходів за місцем їх мешкання (готельно-туристичних комплексах).

Учасники наради в обідні час харчуються в ресторанах. З метою прискорення процесу обслуговування їм пропонують скомплектовані обіди.

Столи сервують заздалегідь. До приходу гостей на стіл подають холодні закуски, безалкогольні холодні напої, фрукти. Гарячі страви подають із приходом гостей, завершують подання солодкими стравами і гарячими напоями.

Перші страви зручно приносити в зал у багатопорційних супових мисках із кришками. На підсобному столі офіціант порціонує супи і подає їх у

глибокій тарілці кожному відвідувачу. Другі страви частіше подають в однопорційних тарілках. Порціонують і оформляють їх на кухні. Звичайно гостям пропонують два-три варіанти скомплектованих обідів

При вході до залу відвідувачі можуть ознайомитися з асортиментом страв, що входять до складу різних варіантів комплексних обідів. Разом із меню при вході може бути вивішений план залу з указівкою зон і відповідних їм варіантів скомплектованих обідів. Розрахунок офіціанти роблять на початку обслуговування, якщо харчування за безготівковим розрахунком, або наприкінці, якщо відвідувачі роблять грошовий розрахунок безпосередньо з офіціантом (розрахунок готівкою).

Обслуговування учасників нарад комплексними сніданками і вечереми звичайно організовують у ресторанах при готелях, обідами – в різних ресторанах, передбачених планом обслуговування учасників наради. Реалізація скомплектованих видів харчування дозволяє протягом 25–30 хвилин обслуговувати учасників нарад сніданками, протягом 40 хвилин – обідами.

3. Характеристика організації харчування команд-учасників спортивних змагань і організація послуг харчування глядачів.

Харчування команд – учасників спортивних змагань може організовуватись у різних закладах ресторанного господарства.

При розробці плану обслуговування враховують, що гурт команд спортивних змагань включає активну і пасивну частини.

До складу *активної частини учасників* спортивних змагань входять:

- спортсмени основного (діючого) і запасного (дублери) складу команди;
- тренерський склад (головний тренер, перший та другий тренери, помічники, заступники, капітан-тренер, граючий тренер);
- лікарі універсального (командний лікар) і спеціального спрямування (терапевт, хірург, дієтолог, масажист, психолог тощо).

Пасивна частина учасників представлена:

- гуртом обслуговуючого персоналу (менеджери, асистенти, оператори відеозйомки тощо);
- членами родини активної частини учасників;
- представниками клубу тощо.

Окремою частиною виступає найбільш численний гурт *глядачів* спортивних змагань.

Окремим гуртом виступають певні *професійні колективи*:

- організатори спортивних змагань;
- гурт, основним обов'язком якого є підтримання певного порядку до, під час та після змагань (робітники Міністерства внутрішніх справ);
- гурт технічних робітників (монтажників, механіків тощо);
- робітники засобів масової інформації, в тому числі

телеоператори, радіо- та телекоментатори, кореспонденти газет і спеціалізованих друкованих видань тощо.

Організація обслуговування харчуванням кожного гурту учасників здійснюється в певних типах підприємств ресторанного господарства із застосуванням певних видів меню та (або) раціонів харчування, а також форм та методів обслуговування.

Організація обслуговування харчуванням учасників спортивних змагань за місцем проживання здійснюється у визначених місцях, згідно з певним меню, підібраним командним лікарем-дієтологом з урахуванням енерговитрат, притаманних спортсменам певного виду спорту. Вибору виду меню і форм обслуговування активної частини учасників спортивних змагань, зокрема спортсменів основного та запасного складу команди, приділяється велика увага і під час відпочинку, і під час зборів та тренувань. Варіанти видів харчування наведені у табл. 3.7.

Спортсмени під час тренувань повинні отримувати повноцінне харчування і харчуватися від трьох до п'яти разів на добу. Звичайне триразове харчування вимагає сніданок, обід, вечерю; п'ятиразове – сніданок, ланч, обід, вечерю, харчування на ніч. Меню кожного виду харчування складається залежно від виду спортивних ігор, статі, віку, специфічних особливостей спортсменів тощо. До меню включаються такі страви, які б забезпечували організм спортсменів відповідною кількістю білків, жирів, вуглеводів, вітамінів, мінеральних солей тощо. Усі прийняття харчування повинні мати певну кількість калорій і загальна їх кількість повинна бути еквівалентною енерговитратам. Тобто сумарна калорійність приймання їжі не повинна перевищувати енерговитрати спортсмена, який займається певним видом спорту. Якщо спортсмени мешкають у готельному комплексі, то у формуванні меню головну роль відіграє командний лікар.

У місцях проведення спортивних змагань велика увага приділяється організації харчування глядачів. Послуги з організації харчування здійснюють стаціонарні заклади ресторанного господарства, пересувні та мережа дрібно роздрібної торгівлі. Заклади ресторанного господарства можуть розташовуватись як у приміщеннях спорткомплексів, Палацу спорту тощо, так і поза межами спортивних будівель.

Заклади ресторанного господарства можуть здійснювати послуги з харчування перед початком змагань, у перервах та після закінчення змагань. Основним показником якості обслуговування тут виступає швидкість обслуговування споживачів. Це досягається за рахунок упровадження методу обслуговування споживачів самообслуговування; обмеження асортименту обідньої продукції; включення до меню нескладних страв та страв швидкого приготування (бутерброди, бульйони з концентратів, хлібобулочні вироби, кондитерські вироби; використання напоїв, наповнювачів, соків в однопорційній упаковці, цукерок в обгортках, шоколадок тощо.

На швидкість обслуговування значно впливає вибір певного виду меблів, устаткування, посуду та наборів. Доцільно використовувати столи

різної місткості (4–6-місні) і форми (квадратні, круглі, шестикутні). Ефективність використання площі столів залежить від вибору конфігурації функціональних таць, які використовують за прямим призначенням (при виборі та укладанні страв на лінії роздавання).

У залі повинні використовуватись таці одного виду, які підходять під розміри обраних столів. Також використовується посуд для страв та напоїв з матеріалу, який не б'ється. Цим вимогам, з урахуванням і санітарно-гігієнічних, відповідає посуд з полімерних матеріалів, у тому числі з полікарбонату, меламіну тощо.

Для організації харчування глядачів спортивних змагань використовують також спеціалізовану дрібно роздрібну торгову мережу з продажу окремих видів страв: холодні бутерброди, салати, гарячі бутерброди, піца, бульйони з пиріжками, сосиски з гарніром, хлібобулочні вироби та тістечка, гарячі напої з наповнювачами (вершки, молоко тощо). Також використовують розносну та розвізну торгівлю соками, хлібобулочними виробами під час перерв як у партері, так і в холах, коридорах. З цією метою використовують пересувні буфети, буфети-бари, систему кіосків. Наприклад, за допомогою системи кіосків «CamKiosk» спрощується продаж їжі у самих незвичайних місцях. До того ж робоча станція цього кіоску дає більше місця на прилавку для приготування їжі чи торгівлі нею. До комплекту входить також мобільна таця з раковиною «Cambro», яка може стояти окремо чи приєднуватися до кіоску, допомагаючи забезпечити санітарію та розширити асортимент страв.

На свіжому повітрі, особливо у весняно-літній період, ефективним є також використання пересувних візків, в яких облаштовані ізольовані відсіки, що зберігають температуру страв протягом декількох годин. Від сонця візки захищають зонти; праворуч над верхньою горизонтальною полицею на рівні людського зросту прикріплена рамка для меню. Візки «Camcruiser» випускаються у широкій гамі кольорів з двома варіантами поверхні прилавку.

На стадіонах під час перерв, особливо в літню пору року, використовуються переносні пристрої для відпуску солодких газових напоїв («Фанта», «Спрайт», «Спорт», «Coca-Cola» тощо) у комплект до яких включається набір одноразового полімерного посуду. Розлив напоїв та розрахунок із споживачами здійснюють один або два продавця, одягнених у фірмовий одяг.

Використання одноразового паперового та полімерного посуду і наборів веде до засмічування прилеглих територій, тому доцільно під час таких заходів зменшувати відстань між урнами для сміття та скорочувати їх функціональний радіус, також заключати угоди на певний термін часу з приватними фірмами або державними установами комунального спрямування для постійної підтримки прилеглої території у відповідному санітарному стані. Встановлювати відповідальність володарів приватних пересувних пристроїв за підтримання прилеглої території відповідно до санітарного стану.

Професійно-кваліфікований склад робітників мобільних та стаціонарних закладів ресторанного господарства представлений практично тільки групою торговельних робітників (буфетниками III–V розрядів, продавцями дрібно роздрібної мережі, розносної та розвізної торгівлі, прибиральницями торгових приміщень і залів тощо). Форма здійснення розрахунку із споживачами – безпосередній розрахунок готівкою.

Під час тренувань спортсменів функціонують здебільшого стаціонарні заклади ресторанного господарства, які пропонують більш обмежений асортимент страв та напоїв, ніж під час організації спортивних змагань.

Деякі споруди спортивного призначення, в яких відбуваються спортивні змагання міжнародного рівня, в складі своїх приміщень мають зали для VIP-персон. У таких залах здійснюється обслуговування почесних персон і організовується бенкетне обслуговування після проведення змагань. Ці зали облаштовано відповідними меблями, посудом, склом і наборами. Інтер'єр залів може бути від спортивної тематики до етнічного чи класичного спрямування.

Питання для самоперевірки

1. Класифікація заходів за структурою їх учасників.
2. Особливості обслуговування учасників за місцем проведення заходів та за місцем їх тимчасового мешкання.
3. Номенклатура послуг, що надається закладами ресторанного господарства при готелях і види харчування, що пропонуються.
4. Структура гуртів учасників спортивних змагань і особливості їх обслуговування.
5. Особливості обслуговування глядачів під час спортивних змагань.
6. Особливості організації харчування глядачів.
7. Особливості організації харчування команд-учасників спортивних змагань.
8. Організація обслуговування учасників культурних, ділових і громадських заходів за місцем їх мешкання (готельно-туристичних комплексах).
9. Організація обслуговування учасників культурних, ділових і громадських заходів за місцем проведення заходу.
10. Організація харчування глядачів.

Лекція №13.

Тема. Організація надання послуг харчування та обслуговування туристів на транспорті та на шляху слідування

Питання для розгляду:

1. Особливості надання послуг харчування туристам на транспорті та на шляху їх слідування.
2. Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті.
3. Обслуговування пасажирів на авіатранспорті.
4. Особливості організації харчування пасажирів на автотранспорті.
5. Обслуговування пасажирів на водному транспорті.

1. Особливості надання послуг харчування туристам на транспорті та на шляху їх слідування.

Організація харчування іноземних туристів у дорозі здійснюється на транспорті та на шляху їх слідування у вагонах-ресторанах, ресторанах морських і річкових суден, у ресторанах і кафе залізничних, морських і річкових вокзалів та аеропортів.

З підприємствами й організаціями ресторанного господарства, що обслуговують пасажирів, представники фірми укладають договір, у якому повинні бути зазначені кількість іноземних туристів, ліміт вартості денного раціону харчування на одного туриста, режим роботи підприємств ресторанного господарства, порядок розрахунку.

Туристична фірма подає підприємству, що обслуговує пасажирів, заявку на харчування окремих груп туристів не пізніше, ніж за добу до початку обслуговування. Заявки на харчування туристів спеціальних поїздів рекомендуються за 72 год. до початку обслуговування. У них указується число туристів, їх національність, клас обслуговування, маршрут проходження, час обслуговування.

Харчування для таких туристів надають у часи, узгоджені з представником фірми. При цьому тривалість роботи підприємства ресторанного господарства на транспорті не повинна перевищувати 14 год. за добу. Адміністрація ресторану на радіо інформує групових й індивідуальних туристів про час харчування (сніданку, обіду, вечері) на українській та іноземній мовах.

Меню сніданків, обідів і вечерь складають з урахуванням класу туристичних документів, потім його погоджують із представником фірми і керівником групи. Відповідно до меню вагони-ресторани й інші підприємства забезпечують необхідним запасом продуктів і напоїв. При необхідності додаткове їхнє постачання здійснюється на шляху проходження.

Якщо в складі поїзда немає вагона-ресторану, то іноземні туристи забезпечуються дорожніми наборами. У заявці на комплектування дорожніх наборів представник фірми вказує індекс групи, національність і кількість

туристів, клас обслуговування, дату і час обслуговування, прізвище представника фірми, відповідального за обслуговування даної групи.

2. Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті.

Харчування пасажирів залізничного транспорту організовують на залізничних вокзалах і в дорозі.

На вокзалах функціонують різного типу заклади: ресторан, кафе, їдальня, буфет. Останнім часом на вокзалах широко застосовують і заклади швидкого обслуговування, що дозволяє повніше задовольнити попит споживачів. Режим їх роботи підпорядкований ритму роботи вокзалу: загальною особливістю, що відрізняє їх від загальнодоступних, є швидке обслуговування споживачів. У зв'язку з цим у всіх закладах (за винятком буфетів) пасажирам можуть бути запропоновані комплексні види харчування.

У ресторанах при вокзалах організовують столи для обслуговування транзитних пасажирів за попереднім замовленням і пасажирів із дітьми. Буфети винесені в торговий зал, що дає можливість пасажирам придбати деякі товари в дорогу. Тут пасажирів обслуговують офіціанти, в інших закладах застосовується самообслуговування.

Харчування пасажирів у дорозі організовують у вагонах-ресторанах, вагонах із купе-буфетами, вагонах-кафе самообслуговування. Перші є в потягах, тривалість рейсу яких більше доби, а також в туристських потягах спеціального призначення; інші – тривалість рейсу яких менше доби. Якщо кількість відпочиваючих (туристів) 400–450 чоловік, то до складу потяга включають три вагони-ресторани.

До складу устаткування *купе-буфетів* входить холодильне устаткування для збереження швидкопсувних продуктів, апарат для підігріву води, ванни для миття столового посуду. Купе-буфет реалізовує наступний асортимент товарів: чай, каву, безалкогольні напої, фрукти, соки, хлібобулочні і кондитерські вироби, дорожні набори, тютюнові вироби. Обслуговує пасажирів буфетник, розносну торгівлю у вагонах здійснює його помічник – буфетник-розносник. У буфеті для подавання страв в основному використовується одноразовий посуд.

Вагон-ресторан складається з торгової зали на 48 місць, кухні і мийної столового посуду. Буфетна стійка винесена в торговельний зал. Зал розміщується у двох салонах, в яких розміщують 12 складних чотиримісних столів, які мають чотирикутну форму і торцевою стороною впираються у стіну вагона навпроти вікна. Над кожним столом у нижній частині віконної рами вмонтована невелика решітка з чотирма комітками для пляшок, навколо столів розміщують напівм'які стільці. Столи накривають скатертинами або індивідуальними серветками. При реалізації комплексних обідів до попереднього сервування включають пиріжкову тарілку, столові набори, фужер, паперові серветки, набори для спецій, квіти. У вечірній час сервування доповнюється закусочними тарілками.

У ресторані готують гарячі страви (перші і другі), холодні закуски,

реалізують кисломолочні продукти, мінеральну і фруктову воду, кондитерські вироби, дорожні набори. Буфетну продукцію і дорожні набори доставляють пасажирів у купе. За заявками пасажирів у купе можуть бути доставлені також гарячі страви. В основному ж споживачів обслуговують у залі вагона-ресторану.

При обслуговуванні туристських потягів харчування організовують за меню денного раціону. Це сприяє прискоренню процесу обслуговування. Пасажирів туристських потягів забезпечують триразовим харчуванням. Додатково за готівку туристи можуть придбати продукцію у буфеті. Під час стоянок на період тривалих екскурсій туристам виділяється набір продуктів (дорожні набори).

Під час рейсу пасажирів обслуговує бригада у складі директора, завідуючого виробництвом, одного-двох кухарів, двох кухонних робітників, мийника посуду, трьох офіціантів (один з них офіціант-розносник) і буфетника. Директор ресторану, поряд із загальним керівництвом, може виконувати обов'язки буфетника.

3. Обслуговування пасажирів на авіатранспорті.

В аеропорту здійснюється умовний перехід повітряного транспорту із режиму повітряного функціонування в режим наземної діяльності. Для виконання своїх функцій аеропорт використовує аеродром, аеровокзал, привокзальну територію, наземні споруди, обладнання і залучає обслуговуючий персонал. На території аеропорту розташовані підприємства, які надають послуги з організації обслуговування та повноцінного харчування як на землі, так і у повітрі.

Обслуговування пасажирів *авіатранспорту* харчуванням здійснюється на борту літака при тривалості рейсу понад 1,5 год. і в підприємствах ресторанного господарства, розташованих в аеровокзалах. Основними типами закладів ресторанного господарства в аеровокзалах є: ресторан, кафе, буфет, службова їдальня для льотного складу. Ці підприємства працюють у режимі функціонування аеровокзалів. Час обслуговування в них споживачів приблизно дорівнює: у ресторані 40 хвилин, у кафе із самообслуговуванням – 20, у буфеті

– 10, у службовій їдальні – 20 хвилин.

У ресторанах для обслуговування пасажирів можуть бути використані бенкетні зали. Причому з метою прискорення процесу обслуговування в ресторанах тимчасово вводиться спрощене меню, велику частину залу відводять для тих, хто бажає одержати комплексний обід (вечерю). У кафе з обслуговуванням офіціантами пропонують спрощене і комплексне меню, організовують обслуговування за типом «шведського столу».

У кафе із самообслуговуванням допускається максимальне збільшення місць навіть за рахунок тимчасового зниження рівня комфорту. Широко застосовують реалізацію комплексних видів харчування, скомплектованих на тацях.

У буфетах збільшується виробництво буфетної продукції і кількість

буфетників, що відпускають її. Забезпечується безперебійне постачання буфетів продукцією. Організують широкий продаж дорожніх наборів. По можливості організують додаткові спеціалізовані буфети, чайні столи, пересувні буфети на візках із продажем гарячих напоїв, наборів бутербродів, кондитерських виробів, морозива, соків, кисломолочної продукції. Пересувні буфети встановлюють у місцях найбільшого скупчення пасажирів: залах очікування, залах для транзитних пасажирів, кімнатах матері і дитини, у літній період – на пероні.

В усіх закладах ресторанного господарства особливу увагу варто приділяти обслуговуванню пасажирів з дітьми.

Організація харчування та обслуговування туристів на повітряному транспорті значно відрізняється від наземного харчування через те, що:

- між підприємством харчування та пасажирами (кінцевими споживачами) немає прямого зв'язку, тому підприємство укладає угоди з авіакомпанією, яка надає послуги з перевезення пасажирів;

- кожна авіакомпанія пропонує свої специфічні послуги харчування залежно від національних, регіональних особливостей, країни, в яку летить повітряне судно;

- частота харчування залежить від дальності польоту повітряного судна: чим триваліший переліт, тим більше пасажир споживає продукції харчування, різної за асортиментом. Залежно від типу повітряного судна на борт може бути представлено харчування як у гарячому, так і холодному вигляді.

Виробництво, постачання страв та організація харчування на борту повітряного судна повинні відповідати міжнародним та вітчизняними стандартам і вимогам організації обслуговування пасажирів в аеропортах та на літаках;

- асортимент страв та вид харчування залежить від вартості авіаквитка та рівня обслуговування під час перельоту. Вартість харчування включається у ціну авіаквитка. Залежно від цього авіаперевізники поділяють пасажирів на три групи: пасажирів першого класу, бізнес-класу та економ-класу;

- виробництво та реалізація готових страв залежить від розкладу польотів;

- частота, раціон харчування залежить від фізичних можливостей пасажирів, пов'язаних з їх фізіологією, станом здоров'я, особистих побажань. Наприклад, людина, що хвора на шлункові захворювання або страждає на цукровий діабет, не може вживати певну кількість продуктів. Представник від авіакомпанії під час замовлення харчування враховує ці моменти.

За міжнародними нормами і стандартами підприємство харчування може додатково поставляти на борт повітряного судна дієтичне харчування.

4. Особливості організації харчування пасажирів на автотранспорті.

До *автотранспорту* належать автобуси. Особливого значення організація пасажирських автоперевезень набуває в умовах підвищеного попиту на

туристичні, екскурсійні послуги в межах України, Європи тощо.

У зв'язку з цим виникає потреба у розвитку пасажирських автоперевезень, в рамках яких відбувається технічне переоснащення автотранспорту, автовокзалів, стацій тощо, висуваються нові вимоги до обслуговування пасажирів, у тому числі забезпеченням харчуванням.

На території автовокзалу розташовуються заклади ресторанного господарства, які надають послуги харчування туристам як на їх території, так і в дорозі.

Організація харчування та обслуговування пасажирів на автотранспорті значно відрізняється від харчування в інших закладах ресторанного господарства через те, що:

- між підприємством харчування та пасажирами (кінцевими споживачами) немає прямого зв'язку, тому підприємство укладає угоди з автоперевізником, який надає послуги з перевезення пасажирів;

- частота та раціон харчування залежать від дальності автоперевезень: чим триваліший рейс, тим більше пасажир споживає продукції харчування, різної за асортиментом;

- залежно від типу автотранспорту (його технічних можливостей та оснащення) в дорогу може бути представлено харчування як у гарячому, так і холодному вигляді;

- виробництво та реалізація готових страв залежать від розкладу рейсів.

Процес організації прийому замовлення, виробництва, завантаження харчування, оформлення супровідних документів може здійснюватись за схемою, яка застосовується при обслуговуванні пасажирів на борту літаків.

У дорозі пасажирів можуть харчуватись як під час руху транспорту, так і на зупинках, станціях, автовокзалах. Для цього автобуси обладнуються спеціальними термоапаратами, охолоджувачами, які дозволяють зберігати температуру страв та напоїв у дорозі, а також автомобільними кавоварками тощо.

5. Обслуговування пасажирів на водному транспорті.

Організація ресторанного господарства на водному транспорті має багато спільного з організацією його на інших видах транспорту. Вона залежить від тривалості рейсу, типу і призначення судна (пасажирське або туристське).

Невеликі річкові і морські судна обладнані буфетами для продажу холодних закусок і напоїв. Буфет має підсобне приміщення, може мати і торговий зал на 8–12 місць. Якщо торговий зал відсутній, то продукцію відпускають через роздавальне вікно, що виходить на закриту частину палуби. У підсобному приміщенні встановлюють холодильну шафу, виробничий стіл, мийні ванни. Для викладення товарів використовують вітрини (пристінні та прилавки-вітрини).

Великі пасажирські судна мають один або декілька салонів-ресторанів, буфети, бари. Місткість *салонів-ресторанів* коливається від 48 до 200 місць.

Їх обладнують столами, стільцями, сервантами. Столи і серванти для стійкості кріпляться до підлоги. Для сервування столів бажано використовувати посуд збільшеної ваги. Споживачів у залі обслуговують офіціанти.

Ресторани реалізують широкий асортимент страв, кондитерських, кулінарних виробів та напоїв за меню вільного вибору. Для туристів, що подорожують на суднах, харчування, яке входить до вартості путівки, організовують за меню денного раціону. Структура реалізованих страв представлена у додатку 30.

Під час споживання їжі у ресторанах у залі здійснюється розвізна торгівля: туристам пропонують напої, кондитерські та тютюнові вироби. В усіх випадках приймаються заявки на доставку раціонів харчування до кают пасажирів, роблять продаж абонементів на харчування.

Бари реалізують коктейлі, вина (шампанське, марочні та інші) та безалкогольні напої (соки, води), закупні товари (цукерки, шоколад тощо), бутерброди, які готує кухня ресторану, кондитерські вироби. Споживачів обслуговує бармен. На судах, на яких подорожують іноземні туристи, споживачів обслуговують також офіціанти.

У *буфетах* реалізують кулінарні та кондитерські вироби, напої.

Забезпечення закладів ресторанного господарства всім необхідним здійснюється згідно зі заздалегідь укладеними договорами з постачальниками різних товарів. Повідомлення про необхідність доставки певної кількості товарів надсилається постачальникам радіограмою або за допомогою телефонного зв'язку у міста, через які проходить маршрут морського транспорту.

При ресторанах є складські приміщення, в яких зберігається певний запас товарів, а саме: хліб, сипкі товари, риба, м'ясо, молочно-жирові продукти, фрукти, овочі, напої. Перші два види товарів зберігаються в неохолоджуваних приміщеннях, решта – в охолоджуваних, у тому числі у м'ясній та рибній камерах при температурі від -8°C до -18°C , в інших – від 0°C до $+4^{\circ}\text{C}$.

Все обладнання на виробництві кріпиться до підлоги, а високе (кип'ятильники, котли, універсальні приводи тощо) ще й до стіни. Всі столи мають борти і з однієї сторони отвори для стікання води у спеціальну тару, видалення відходів.

Обслуговування пасажирів. На судні на 360 пасажирів на верхній палубі передбачений зал *ресторану* на 180 місць. Обслуговування туристів під час сніданку, обіду, вечері здійснюється у два прийоми.

У залі знаходиться *буфет*, оснащений прилавком з двома вітринами, встановленими на прилавок, пристінними вітринами, холодильним обладнанням, невисокими шафами (сервантами). У шафі зберігають продукти, паперові серветки тощо, поверхню (верхню кришку) шафи використовують як кришку столу.

Зал по периметру має широкі вікна, завдяки чому здійснюється органічний зв'язок з навколишнім середовищем.

У просторовій композиції зал ресторану сучасний стиль співіснує з елементами декоративно-прикладного мистецтва. У залі встановлені чотири- і шестимісні столи, м'які крісла. П-подібна конфігурація залу, велика площа вікон дозволяє зорово збільшити простір приміщення, підсилює зв'язок внутрішнього простору залу з навколишнім ландшафтом. У залі знаходиться буфет, у якому споживачі можуть додатково купити алкогольні та безалкогольні напої, кондитерські вироби, морозиво.

Обслуговують споживачів у залі офіціанти, які підпорядковані адміністратору. За розпорядженням адміністратора залу офіціанти обслуговують пасажирів не тільки у залі ресторану, бару, а й у каютах, також здійснюють розносну торгівлю.

У залі ресторану туристів обслуговують циклічно тричі на день: під час сніданку, обіду, вечері. За 25–30 хвилин до появи у залі споживачів на столи подають холодні закуски, холодні напої, за 5–10 хвилин – перші страви у металевих супових мисках. Подавання других, солодких страв, гарячих напоїв здійснюється після збору використаного посуду. Їх одержують на роздавальні і відносять до залу.

Під час вечері туристам пропонують вибрати один із двох варіантів меню денного раціону, запланованих на наступний день. Для цього віддруковане меню кладуть на кожний стіл, турист після ознайомлення з ним ставить навпроти вибраних страв певні позначки. У кінці дня адміністратор підсумовує дані по двох меню і передає інформацію завідувачому виробництвом, який планує роботу кухні на наступний день.

Витягнута форма залу, а тому нерівномірна віддаленість місць від роздавальні, створює різні умови праці для офіціантів. У зв'язку з цим вони змінюють закріплені за ними у залі місця, рухаючись за годинниковою стрілкою. Всі операції, пов'язані з обслуговуванням споживачів (починаючи зі сервування столів і закінчуючи прибиранням посуду), офіціанти виконують на закріплених за ними позиціях, працюючи у бригаді з індивідуальною формою обслуговування. Це дозволяє швидко вирішувати конфліктні ситуації, враховувати вимоги окремих споживачів.

В останній вечір перед закінченням круїзу у ресторані проводиться бенкет або прощальна вечеря.

Обслуговування споживачів широким асортиментом напоїв і супутніми товарами здійснюється також у *барі*, який складається із залу і підсобного приміщення. Інтер'єр зали бару повинен створювати особливу атмосферу невимушеності, зручності, комфортності. У залі по периметру розміщені дерев'яні столи, диванні крісла, посередині – танцювальний майданчик, навпроти один одного – естрада і барна стійка з сидячими місцями.

Барна стійка представляє собою охолоджувальний прилавок з прямокутною ємністю для 6-8 пляшок та двосекційну ванну. На прилавок встановлюють кавоварку, фрізер для м'якого морозива, міксер, блендер. За барною стійкою встановлена красиво оформлена вітрина. У барі застосовується комбінована форма обслуговування: споживачі можуть обмежитися послугами барменів біля стійки або сидячи за столами у залі

зробити замовлення офіціантам.

У барі звучить музика, що сприяє відпочинку. Танцювальну музику для туристів, як правило, виконують інструментальні ансамблі. Музичне обслуговування доповнюється телевізійними передачами.

Буфет на суднах складається з двох приміщень: підсобного і торгового. У підсобному приміщенні буфету встановлено обладнання для зберігання продукції, миття посуду, виконання деяких виробничих операцій, а саме: холодильник, настінні полиці, виробничий стіл, шафа і двосекційна ванна. У торговельному приміщенні, створеному

П-подібним прилавком, по обидва боки від дверей, що веде у підсобне приміщення, встановлені вітрини, на полицях яких красиво викладають продукцію, що реалізовує буфет. Штат працівників ресторанного господарства на суднах суворо обмежений, тому для нього складається чіткий графік роботи з максимальним ущільненням робочого дня. Так, на суднах, розрахованих на 360 туристів під час рейсу на виробництві зайнято 13 чол., у тому числі у заготівельних цехах (м'ясному, рибному, овочевому) – 4 кухарі, у доготівельних (гарячому, холодному) – 6 кухарів, у кондитерському – 1 кондитер, у підсобних цехах (мийній кухонного та столового посуду) – 2 чоловіки. На роздавальні працює 3 чоловіки з числа кухарів доготівельних цехів.

Споживачів у залах обслуговують 12–20 офіціантів (залежно від складу туристів). Заклади ресторанного господарства очолює директор, бригаду офіціантів – метрдотель (адміністратор зали). У барі працює бармен, у буфеті – буфетник.

Питання для самоперевірки

1. Типи закладів ресторанного господарства на шляхах слідування пасажирів.
2. Основні типи закладів ресторанного господарства при вокзалах, на пристанях та їх місткість.
3. Організація обслуговування споживачів харчуванням на транспорті та на шляху їх слідування.
4. Особливості меню та номенклатура послуг, що надається споживачам на транспорті та на шляху їх слідування.
5. Організація харчування пасажирів автотранспорту.
6. Організація харчування пасажирів авіатранспорту. Особливості меню.
7. Особливості меню і організації харчування пасажирів водного транспорту.
8. Асортимент товарів купе-буфетів та вагонів ресторанів.
9. За якими ознаками класифікується бортове харчування?
10. Основні типи підприємств ресторанного господарства на аеровокзалах.

Лекція №14.

Тема. Організація дозвілля в закладах ресторанного господарства

Питання для розгляду:

1. Види організації дозвілля у закладах ресторанного господарства.
2. Види музичного обслуговування, їх особливості.
3. Організація розваг у нічних клубах, у ресторанах із дискотекою, у вар'єте, кабаре.
4. Види розваг спортивного напрямку.
5. Організація розважальних шоу-програм, у т.ч. для дітей.

1. Види організації дозвілля у закладах ресторанного господарства.

Послуги з організації дозвілля включають:

- організацію музичного обслуговування;
- організацію проведення концертів, програм вар'єте і відео-програм;
- забезпечення газетами, журналами, настільними іграми, ігровими автоматами, більярдом тощо.

До інших послуг належить: прокат столової білизни, посуду, наборів, інвентарю; продаж фірмових значків, квітів, сувенірів; надання парфумерії, засобів для чищення взуття; дрібний ремонт та чищення одягу; пакування страв та виробів після обслуговування споживачів або куплених на підприємстві; надання споживачам телефонного та факсимільного зв'язку; гарантування збереження особистих речей і цінностей споживача; виклик таксі на замовлення; паркування особистого транспорту споживачів на організованій стоянці тощо

Дозвілля класифікується за такими ознаками :

- Видом активності (пасивне та активне дозвілля);
- Періодичністю (щоденне, щотижнєве, відпусчне, святкове);
- Тривалістю (короткочасне, довготривале, епізодичне);
- Напрямами діяльності (творче, рекреаційне культурне, спортивне, декоративно-прикладне, туристичне);

2. Види музичного обслуговування, їх особливості.

Організація дозвілля в закладах ресторанного господарства включає музичне обслуговування, спортивні ігрові види розваг, ігри з грошовим вигравшем та розважальні шоу-програми.

Перше місце при організації дозвілля у ресторані займає *музичне обслуговування*, яке можна поділити на такі види:

1. "Жива" музика: з використанням класичного фортепіано, струнного оркестру, джазу, музики лаунж у виконанні ді-джея.

2. Використання музичних автоматів, відео- та аудіоапаратури.

"Жива" музика, як правило, використовується у закладах високого класу. Для цього до ресторану запрошують професійних музик та артистів.

Якість музичного обслуговування залежить від їх професійного рівня, а музичний репертуар - від концепції створення закладу. Це може бути національна, класична, естрадна музика, джаз тощо. Для створення вишуканої атмосфери в залі може звучати музика у виконанні високопрофесійного піаніста, акордеоніста, скрипаля, гурту музикантів та співаків тощо.

Сучасні високотехнічні музичні автомати забезпечують якісне відтворення звуку з вінілових та компакт-дисків, кількість яких коливається від 50 до 120 залежно від моделі. Є моделі музичних автоматів, якими можна керувати на відстані за допомогою дистанційного пульту. Передбачена також можливість програмування послідовності озвучування композицій. Важливою функцією музичного автомата є те, що він дозволяє залучати гостей до створення музичних композицій за своїми уподобаннями. Музичний автомат можна встановлювати на підставці або кріпити на стіні. Дизайн музичних автоматів дозволяє використовувати їх у залах з будь-яким інтер'єром: вони можуть бути оформлені в стилі ретро та модерн. Це вигідно доповнює гармонію елементів декору приміщення.

В усіх випадках музичний автомат стає акустичним і оптичним фокусом приміщення ресторану, кафе, клубу, заворожуючи гіпнотичним блиском хромованих деталей, ланцюжків вогнів з постійно змінним кольором, а в деяких моделях бульбашками повітря, які піднімаються вгору в скляних трубках.

Використання сучасної аудіо- та відеоапаратури дозволяє не тільки озвучувати зали ресторанів, а й демонструвати відеофільми (ресторан "Міміно", м. Київ), футбольні матчі (ресторан "Терра", м. Київ), дивитися інші спортивні передачі (бар-клуб "Гараж", м. Київ), слухати ностальгічні ліричні пісні Олександра Вертинського чи Петра Лещенка (ресторан "Діксіленд", м. Київ тощо).

Однією з останніх розробок у сфері звукової техніки стало "караоке", яке швидко набуло популярності по всьому світу.

Караоке - спеціальна технологія запису звуку на цифрових носіях (звукові та комп'ютерні компакт-диски, диски формату MP3 і DVD), при використанні якої на носіях окремими потоками у цифровому вигляді записуються всі інструменти, голоси та так званий "відео-ряд", в якому містяться відео-кліпи і тексти пісень. При відтворенні таких записів одночасно зі звукорядом (пісня або музика) на екрані демонструється відео-ряд. Основним є те, що у будь-який момент можна відключити голос співака-виконавця (або всіх виконавців, якщо їх декілька), у той же час на екрані з'являться тексти пісень (у вигляді титрів), швидкість подання яких відповідає голосу-оригіналу. Слухаючи звукоряд і сприймаючи титри з екрана, люди співають у мікрофон і отримують можливість спробувати себе як співака.

Важливе значення для забезпечення якісного музичного обслуговування має спеціальна апаратура, а також інжиніринг при проектуванні, монтажі, інсталяції високоякісного обладнання для фонового

озвучування будь-яких приміщень закладів ресторанного господарства.

3. Організація розваг у нічних клубах, у ресторанах із дискотекою, у вар'єте, кабаре.

При ресторані може бути організований широкий спектр послуг-розваг, що наближає такий заклад до клубного формату. Це може бути шоу-програма, дискотека, виступи фокусників тощо.

При поєднанні ресторану з нічним клубом ускладнюється робота з музичного обслуговування. Стрижневим елементом концепції клубу стає особа ді-джея, який, створюючи музичні композиції, формує особливу атмосферу і настрій відвідувачів. Завдання його полягає у міксуванні (поєднанні) музики з ритмом таким чином, щоб перехід однієї композиції в іншу був практично непомітним. Так формується сет, що забезпечує звучання музики практично без перерви. Найбільш кваліфіковані ді-джеї за допомогою спеціальної апаратури (музичні процесори, сиквенсори тощо) вставляють до міксованих композицій різні акустичні ефекти. Ді-джей може працювати у різних стилях, створюючи мікси згідно зі своїми уявленнями та уподобаннями (диско, фанк, хіп-хоп, ейсд-джаз, драм-енд-бейс, техно, хаус, латино, трабл, даб, тренс тощо). Це має бути людина артистична, яка здатна відчувати настрій гостей.

У клубі можуть працювати одночасно декілька ді-джейів (наприклад, у нічному клубі "Ultra", м. Київ - 30 чел.) . Кожен з них демонструє різні течії, стилі, напрями, використовує різні музичні прийоми. Для перевірки правильності вибору вони застосовують даплейти - авторські записи музичних композицій, які перевіряються на данс-полі (танцювальному майданчику) для виявлення сприйняття музики аудиторією. Періодично ді-джеї обговорюють особливості створених ними композицій, що сприяє подальшому розвитку цього напрямку розваг.

Вар'єте – театр легкого, переважно комічного жанру, в репертуар якого включені різні види сценічного мистецтва.

Кабаре – маленький розважальний заклад з певною художньо-розважальною програмою (пісні, одноактні вистави, танцювальні номери) об'єднані виступами конференс'є.

4. Види розваг спортивного напрямку.

Спортивні анімаційні програми призначені для туристів, що захоплюються тим або іншому виду спорту й занять спортом, що приїхали в спортивно-туристський комплекс для тренувань по певній системі у поєднанні з відпочинком.

Спортивно-оздоровчі програми відрізняються від спортивних тем, що вони розраховані на туристів, аматорів спорту й активного відпочинку, для яких готель чи тур комплекс - це єдине місце й можливість відновлення сил і здоров'я через активні фізичні навантаження в умовах чистої природи й чистого повітря.

Спортивно-розважальні програми орієнтовані на туристів будь-якого віку. Вони будуються на залученні туристів в активний рух через привабливі, захоплюючі, веселі конкурси й необразливі змагання.

Спортивно-пізнавальні програми будуються на прилученні рекреантів до духовно-моральних цінностей у процесі активного відпочинку (походи, пішохідні екскурсії).

В умовах сьогодення бурхливо розвиваються ігрові види розваг, близькі до спорту: більярд і боулінг. В більшості вони сприймаються як відпочинок і розвага, які доступні людям різної статі і віку. Тому більярдні столи розміщують у багатьох готельних підприємствах і клубах.

У приміщеннях холу, вітальні тощо більярдні столи (малі розмірами 2250x1250мм. і великі розмірами 3850x2050мм.), стійки для кийів, шафи або полички для кийів, меблі для зони відпочинку і очікування. Більярдні столи розміщують таким чином, щоб навколо них була велика площа для вільного руху.

Поєднання послуг розміщення, послуг харчування і напоїв, послуг гри в більярд підвищує доходи готельного підприємства.

Більярдні клуби відкриваються зараз за трьома моделями: комерційного спортивного та елітного.

В комерційних більярдних клубах більярд виконує роль магніту, який притягує споживачів, які хочуть відпочити з відповідним рівнем сервісу.

В спортивних більярдних клубах створюються умови для змагання і тренування професіоналів - більярдистів. У них є можливість проведення любительських турнірів. Послугами елітних більярдних клубів користуються люди з великими доходами. В основі їх комерційного успіху лежить вміння за високу ціну створити ексклюзивну атмосферу комфорту.

Боулінг. Боулінг - гра в кеглі. Є однією з самих демократичних і популярних ігор сучасності. Гра складається з 10 рамок, у кожній з яких треба намагатися вибити 10 кеглів. На кожну рамку дається дві спроби. Незважаючи на те, що боулінг-індустрія робить в Україні тільки перші кроки, розвивається вона стрімко. Практично у всіх великих містах й великих готелях є боулінги-центри, які стають розважальними центрами сімейної й молодіжної спрямованості. Сучасні боулінги-центри оснащені автоматичною системою підрахунку очок і управління, що складає з мережі комп'ютерів, пристроєм повернення куль, доріжками для їхнього метання, меблями для відпочинку відвідувачів і барами.

Гольф. Зародилася ця гра в Шотландії, в XIII в. У ті часи більшість населення цієї країни займалася скотарством. Кочуючи з місця на місце, пастухи розважалися тим, що своїми цівками кидали в ямки кістяні кулі. Згодом цівок видозмінився, перетворившись у ключку, кістяну кулю замінили м'ячем, набитим спресованим пір'ям, а сучасну кулю роблять із пластику. Суть гри залишилася тією ж, хоча грають у неї тепер представники заможної еліти, об'єднуючись у клуби аматорів гольфу.

5. Організація розважальних шоу-програм, у т.ч. для дітей.

При організації відпочинку необхідно врахувати інтереси певних груп споживачів та, перш за все, їх вік:

- У закладах для молоді слід забезпечити помірний вибір страв та напоїв, розважальні програми мають бути розраховані на постійних клієнтів, для яких безперервний рух є особливою формою життя.

- У розважальних закладах для споживачів зрілого віку важливе значення мають затишні умови для відпочинку, спокійна музика, ненав'язливий сервіс, вишукане обслуговування, азартна гра в казино.

Друга важлива складова – інтереси споживачів, за якими їх можна поділити на дві основні групи:

- Споживачі ресторанів і кафе сімейного типу;
- Споживачі закладів «за інтересами»: казино, кабаре, більярд, боулінг, кегельбан, фітнес-центр, топлес, стриптиз тощо.

Розважальний заклад повинен мати:

- Відповідні кадри співробітників, що знають свою справу;
- Кілька танцювальних залів з якісним звуком та світлом, з ді-джеєм, з різними напрямками 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.

Розважальні програми:

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

- Святкові заходи за інтересами забезпечуються спеціальними шоу-програмами, наприклад: ювілей відомого актора, показ колекції одягу відомого кутюр'є тощо;

- Виступ професійного (професійних) ді-джеїв зі своїми власними програмами;

- Виступи починаючих акторів;
- Виступи артистів розмовного жанру: акторів, сатириків, юмористів, пародистів, клоунів і т.п.;

- Виступ «зірок першої величини»;
- Виступ шоу-балету;
- Організація змагань у клубі у вигляді шоу, наприклад: по боулінгу або більярду;

- Організація шоу-програм з сюрпризами, при цьому, як правило, запрошують засоби масової інформації.

Типи закладів ресторанного господарства для дітей:

- Дитячий ресторан;
- Ресторан із дитячим залом (дитячим відділенням);
- Ресторан зі спеціальними замовленнями (кейтеринг);
- Дитячі кафе;
- Дитячі бари, кафе-бари;
- Дитячі кондитерські;
- Заклади швидкого харчування (фаст-фуди);
- Заклади ресторанного господарства на базі закладів з організації дозвілля (дитячих клубів, фітнес-центрів, кінотеатрів, театрів, музеїв, центрів розваг, торговельно-розважальних комплексів тощо).

Послуги закладів ресторанного господарства для дітей:

- послуга харчування, яка починається з розробки 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 вісликах; басейн для дітей;
- творчі розвиваючі програми, тематичні заняття (орігамі, «солоня радість» ліплення, малювання, етикет, школа кухарчуків тощо);
- дискотека; танцювальний майстер-клас.

Питання для самоперевірки

1. Види організації дозвілля у ресторані.
2. Види музичного обслуговування, їх особливості.
3. Характеристика музичного обслуговування з використанням музичних автоматів, відео- та аудіоапаратури.
4. Організація розваг у нічних клубах, ресторанах з дискотекою.
5. Види розваг спортивного напрямку.
6. Форми поєднання більярдної гри з підприємствами ресторанного господарства.
7. Вимоги до ресторанів та барів у комерційних більярдних клубах.
8. Вимоги до ресторанів та барів при елітних більярдних клубах.
9. Розміщення більярдних клубів.
10. Визначення площі більярдних клубів.
11. Визначення витрат на створення більярдного клубу.
12. Професійні вимоги до маркера - працівника більярдного клубу.
13. Види більярдних столів та вимоги до них.
14. Вимоги до обладнання казино.
15. Види розважальних програм, їх значення.

Лекція №15.

Тема. Кейтеринг – як складова бізнесу в ресторанному господарстві

Питання для розгляду:

1. Суть кейтерингового обслуговування. Види кейтерингу та їх характеристика.
2. Форми обслуговування та особливості їх застосування під час презентацій, свят.
3. Характеристика устаткування, інвентарю, що використовують під час організації кейтерингової діяльності. Персонал служби кейтерингу.
4. Фудінг та його різновиди. Особливості здійснення обслуговування типу «фудінг».

1. Суть кейтерингового обслуговування. Види кейтерингу та їх характеристика.

Останнім часом у системі ресторанного господарства визначилась стійка тенденція переміщення послуг з організації споживання продукції та обслуговування споживачів із залів закладів ресторанного господарства до робочих місць (офіси, установи); місць відпочинку; місць святкування ювілеїв та інших офіційних та неофіційних святкових подій.

Ця послуга має назву у міжнародній індустрії гостинності “кейтерінг”. Кейтерингове обслуговування з’явилося на українському ринку в 90-х рр. минулого сторіччя. Всім відома кейтерингова компанія «Гетьман - Фуршет», яка є прикладом успішного і високоякісного кейтерінга в Україні. Але вона не єдина. Успішно працюють також «Arizona catering service», «Шинок у Сені і Гоги» та ін.

На сьогодні виділяють три основні види кейтеринга, які набули найбільшого поширення в Україні: виготовлення страв у заготівельному закладі ресторанного господарства; виготовлення страв поза закладом ресторанного господарства (виїзне ресторанне обслуговування на природі, на дачах тощо); контракт на поставку готової продукції (доставка в офіси, на підприємства і т. ін.).

Частіше такі послуги надають заклади ресторанного господарства у вигляді організації корпоративного кейтерингу для працівників офісів, малих підприємств тощо.

Кейтерингове обслуговування класифікують за різними ознаками:

1) за контингентом замовників:

- корпоративні замовники (обслуговування ділових зустрічей, презентацій, конференцій, семінарів, корпоративних вечірок);
- громадські організації (обслуговування семінарів, зборів, благодійних банкетів, випускних балів тощо);
- індивідуальні замовники (обслуговування сімейних свят);
- колективи установ, підприємств, навчальних закладів (комплексні обіди, сніданки, вечери);

2) за місцем проведення заходу:

- ті, що проводять в приміщенні, - офісі, вдома, будинку культури, на території виставкового центру тощо;
- ті, що проводять на лоні природи;
- ті, що проводять на транспорті, - на прогулянкових катерах, теплоходах тощо;

3) за повнотою наданих послуг:

- кейтерінгове обслуговування готовими продуктами харчування (вид виїзного обслуговування, при якому ресторан за спеціальним замовленням бере на себе зобов'язання у виробництві та доставці страв, але не бере участі в обслуговуванні безпосередньо на місці);
- повно сервісне (вид виїзного обслуговування, при якому ресторан за спеціальним замовленням або кейтерінгова компанія повністю бере на себе зобов'язання організації замовлення).

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

Ресторан за спеціальними замовленнями (кейтерінгова компанія) може запропонувати замовнику форми бенкетного обслуговування: фуршет, "шведський стіл", кава-брейк, бенкет з частковим або повним обслуговуванням офіціантами, прийом-коктейль, барбекю на природі.

Фуршет, як правило, проходить після виступу, доповіді, ділової частини заходу, а іноді - під час ділової частини. Споживання їжі відбувається стоячи; використовується часткове обслуговування офіціантами.

Бенкет "шведський стіл" проходить під час прийому, іноді після урочистої частини заходу. Такий вид обслуговування найчастіше використовується на виставках, коли метою організації заходу є одночасне обслуговування обідом значної кількості людей з їх розміщенням і повним сервіруванням за невеликий проміжок часу. Досить помірна ціна включає послуги офіціантів, сервірування столу, відповідне меню, яке складається з основної страви, холодних закусок, соків, води, кави. Такий вид обслуговування потребує раціональної організації простору: найкраще розміщувати столи з розподілом приміщення на сектори та лінії. Складається карта секторів, робота кожного офіціанта обмежується тільки його сектором. При цьому загальне адміністрування здійснюється за такими напрямками:

- комплектація столів - потоки споживачів повинні рівномірно розподілятися на всьому просторі;

- керування подаванням страв. При цьому використовують лінії мармітів з підігрівом, стіл для салатів та інших холодних закусок, міні-плитки, окремі столи, де можуть розміщуватися гості.

Форма обслуговування "кава-брейк" застосовується при проведенні семінарів, симпозіумів, конференцій, виставок, презентацій тощо. Для кави-брейк використовують столи з посудом і наборами для кави та чаю, десертні

столи з печивом, канапе і фруктами, столи для соку і води. Виникає необхідність в термосах для кави і чаю, бойлерах для швидкого нагріву води, необхідній кількості столового посуду тощо.

Банкет з частковим або повним обслуговуванням офіціантами використовується для найбільш урочистих подій. При повному обслуговуванні офіціантами споживачів обслуговують в обнос, послідовно пропонуючи різні страви та напої. Для кожного гостя передбачено місце за столом, сервірування якого здійснюється так, як описано в розділі 2.2. Це найбільш дорогий вид обслуговування. На банкеті з частковим обслуговуванням офіціантами страви в багатопорційному посуді ставлять на стіл. Гості самостійно беруть їх. Такий вид обслуговування найчастіше використовується на весіллях, днях народження, приватних і корпоративних ювілеях та інших заходах. При його організації слід мати необхідну кількість посуду та столових наборів для повного сервірування на кожну персону, достатню кількість посуду для порційних гарячих страв, десертів, кави та чаю, додатковий посуд для заміни тарілок і наборів, а також необхідну кількість столів для гостей, стільців, підсобних столиків, серветок тощо.

При прийомі-коктейлі столів не використовують. Страви та напої подаються офіціантами в обнос, гості їдять і п'ють стоячи. Відповідно до специфічного меню необхідна наявність переносних барів, достатня кількість різноманітних келихів, термосів для льоду, холодильників, серветок, зубочисток, прикрас тощо.

Барбекю на природі проводиться на відкритому просторі, присадибній території. Для проведення такого заходу необхідне наступне обладнання: професійні барбекюшніці з газовими балонами, шашличниці з шампурами, вугілля, електрогрилі (за наявності електроенергії), палатки для кухні, тенти для гостей, баки з питною водою і водою для миття посуду, біо-туалети, термоси з льодом, апарати для розливання пива тощо.

3. Характеристика устаткування, інвентарю, що використовують під час організації кейтерингової діяльності. Персонал служби кейтерингу.

Кожний вид кейтерингового обслуговування передбачає наявність певної матеріально-технічної бази, до якої мають входити необхідне обладнання, інвентар та допоміжні засоби у відповідній кількості та номенклатурі. Матеріально-технічна база організації виїзного обслуговування включає забезпеченість такими предметами:

- кухонне устаткування та інвентар для приготування продукції;
- обладнання та посуд (ємності) для транспортування готової продукції та напівфабрикатів;
- столи, стільці, інші меблі для проведення заходів;
- столовий посуд, набори, інші предмети сервірування столів, столова білизна, таці тощо;
- предмети декору та оформлення приміщень;
- форма обслуговуючого персоналу;
- звуко- та світлоапаратура;

- меблі та інше обладнання, тенти і палатки для проведення заходів на природі, а також інше допоміжне устаткування й обладнання.

Перевага замовлення організації бенкету в спеціалізованому закладі ресторанного господарства полягає в тому, що він повністю забезпечує всім необхідним. Для замовника досить складно знайти однаковий посуд, набори, білизну, меблі на велику кількість запрошених (від 100 осіб і більше). Тому потенційний замовник віддає перевагу саме тому закладу ресторанного господарства, який може забезпечити його не тільки продукцією, а й відповідними матеріально-технічними засобами.

За бажанням замовника та враховуючи тематику й особливості бенкету відповідно стилізується оформлення приміщень. Для цього підбираються відповідні меблі, посуд, столова білизна, спеціальний одяг для офіціантів, якщо необхідно, то роблять замовлення на їх виготовлення.

Для якісного та повносервісного обслуговування споживачів використовується велика кількість посуду з прозорого та кольорового скла, великий вибір білих та кольорових скатертин, металевих таць, стійок, столів, стільців, вішалок, тентів тощо. Скляний і порцеляновий посуд повинен бути підвищеної міцності. Іноді за бажанням замовника при обслуговуванні заходів на природі може використовуватися одноразовий посуд. Для раціональної організації роботи складського господарства та зручності транспортування інвентарю для кейтерингового обслуговування необхідно дотримуватися певних вимог зберігання предметів матеріально-технічного забезпечення:

- пластикові меблі зберігають розібраними: окремо стільниці та ніжки, упаковані в самоклеючу плівку;

- тарілки, таці, блюда зберігають у картонних коробках з написами, розфасовані за видами;

- скло зберігають у картонних коробках, кожна з яких маркірується з назвою виробів та їх кількістю. В деяких випадках використовують пластиковий посуд, який розрізняється за кольором, для зручності зберігання, транспортування та обліку;

- тенти зберігають у складеному вигляді в мішках;

- білизна та спецодяг - у пластикових коробках та мішках.

Така форма зберігання дозволяє легко знайти потрібний інвентар і транспортувати його на місце проведення заходу.

Під час проведення підготовчих робіт на склад до матеріально відповідальної особи приходять затверджена керівництвом заявка на відвантаження інвентарю певної кількості та найменування залежно від виду та масштабності заходу.

Транспортування обладнання та посуду - дуже важливий момент, який потребує насамперед вміння правильно укомплектувати машину. Найчастіше обладнання, меблі, посуд, столову білизну привозять до місця проведення заходу завчасно (за день, за декілька годин - залежно від характеру свята та території, на якій воно буде проводитися), оскільки процес приготування

приміщення досить тривалий. При цьому важливо, щоб обладнання не зламалося, а посуд залишився цілим або його втрати були якнайменші.

Після завершення бенкету використаний посуд, столову білизну, предмети сервірування та декорування укладають в ящики і транспортують до кейтерингового підприємства для санітарної обробки. Столи розбирають, сцену, обладнання та устаткування демонтують. Перевіряється кількість предметів матеріально-технічного забезпечення, їх стан, визначається кількість битого посуду і скла, поламаних меблів тощо. Як правило, витрати, пов'язані з боєм та ломом вищезазначених предметів, відшкодовує замовник, тому дуже важливо провести відповідні підрахунки одразу після завершення заходу.

Після санітарної обробки всі предмети матеріально-технічного забезпечення повертають на склад, де комірник їх приймає, фіксуючи кількість та якість інвентарю, посуду, обладнання, меблів. За необхідності планують реставраційні та ремонтні роботи.

Для транспортування всього необхідного на місце проведення заходу і назад може використовуватися власний транспорт. У разі необхідності додатково залучаються (оренднуються) вантажні машини.

Для організації заходу кейтерингова компанія повинна мати кваліфікований персонал (менеджерів, кухарів, офіціантів, барменів, дизайнерів тощо). Мінімальна чисельність штату служби кейтерингу - дві особи: шеф-кухар та сервіс-менеджер. Решта персоналу може за необхідності найматися для проведення конкретного заходу.

Кейтерингова компанія може формувати власні трудові ресурси або залучати необхідних фахівців для проведення заходу, підтримуючи з ними тісні зв'язки. Особливість організації кейтерингового обслуговування потребує оперативного формування робочої команди за першої необхідності та у певному складі, оскільки замовлення на кейтерингові послуги надходять несистематично та нерівномірно.

Одним із багатьох факторів, які впливають на успіх та якість кейтерингових послуг, є професіоналізм персоналу. Розмір і специфіка заходу мають безпосереднє відношення до визначення кількості працівників, рівня їхніх знань та навичок, а також форми бенкетного обслуговування, що буде запропоноване замовнику.

Перед проведенням кейтерингового обслуговування кожний працівник повинен отримати чіткі вказівки щодо своєї роботи для точності та повноти її виконання. Це дозволяє розподілити обов'язки між усіма працівниками та легко зробити підсумки проведеної роботи.

4. Фудінг та його різновиди. Особливості здійснення обслуговування типу «фудінг».

Засновники течії - гастрономічні журналісти. Їх вік не перевищує 35-ти років. Так і їх послідовники - люди молоді. Прихильники руху наполягають: фудінг - це про серйозне, тільки легко і весело. Не вдаючись у внутрішні проблеми і перипетії гастрономічного світу, засновники Fooding створюють

тематичні події, що привертають увагу. А все для того, щоб запропонувати живу, сучасну французьку кухню, де можна, дегустуючи, відкрити для себе щось нове.

Слово *fooding* сформувалося в результаті злиття їжі (*food*) з почуттями (*feeling*). Ідея в тому, що їжа - це не тільки наповнювач для шлунка. Їжа - це світло, простір; це місце, де ти перебуваєш; музика, що чуєш; дизайн, що тебе оточує. І ти повертаєшся в ресторан не тільки тому, що там добре готують. Може, у нього три зірки Мішлена, а подають одних нудних устриць та омарів за божевільні тисячі. А в іншому - їжа звичайна, але дизайн, вид з вікна або сексуальних офіціанток - і тоді це *fooding*. Або, навпаки, на вид - забігайлівка, а готують - захитаєшся. Без *food* все-таки немає *fooding*.

Сьогодні модно створювати різні гастрономічні течії, асоціації, виступати за або проти чогось. А якщо не виступати, то хоча б бути в курсі останніх віянь. Одне з найстарших нових гастрономічних рухів сучасної Франції - *FOODING* - має дуже чітку ідеологію. Фудінг доречно претендує на гарну, якісну кухню, але виступає проти гастрономічного снобізму. Учасники цілого руху *fooding* переконані - гарна їжа, навіть якщо це висока кухня, повинна бути доступною. З іншого боку - хороша їжа може існувати й у рамках фаст-фуда, якщо в її основі лежить якась ідея, наприклад, якості або творчості.

Фудінг – нове мистецтво прийняття і приготування їжі, яке не має нічого спільного з побутовим сприйняттям кухні.

Наприкінці травня 2006 року в Парижі вийшов новий ресторанний гід - *Guide Fooding France*, випущений разом з газетою «Либерасьон» рухом фудінг, що розвивається у Франції з 1999 року. з відчуттям свята й вічної молодості, не дивлячись на вік запрошених учасників.

Ідея *Fooding* - десакралізувати кухню, зробити її більш цікавою й доступною багатьом.

Засновники *Fooding* створюють тематичні події, що залучають увагу. І як не крути, увага громадськості залучається. За кілька років існування рух *Fooding* розрісся.

Навіть у фудінгу існують модні тенденції. Так, є продукти, які завжди будуть у моді у французьких кухарів, вони скоріше залежать від сезону: трюфелі, гусяча печінка, устриці, морські гребінці... Але з'являються і якісно нові тенденції. Скажемо, років п'ять назад було дуже модно використати традиційні східні спеції й продукти: водорості, імбир, дайкон. Зараз у моді так називані "забуті овочі" – ті, що колись дуже любили подати до обіду наші пращури: топінамбур, айва, кореневища, батат, бруква, ріпа... Новий (він же старий) метод готування – це тушіння при дуже низькій температурі, при якій зберігається весь аромат продукту. Ще у Франції завжди у фаворі будуть соуси.

Шарпентье ввів у фудінгових готельно-ресторанних комплексах моду на дуже легкі, збиті в піну соуси. Якщо походити по цих вишуканих закладах, то навіть без приставання з розпитами до вічно зайнятих великих шеф-кухарів можна відзначити явно виражені модні тенденції. Оскільки в

Парижі розвелася небачена кількість вегетаріанців, то з'явилося багато овочевих страв. З "забутих овочів" роблять potage – щось середнє між супом і рагу. Незабуті овочі люблять підбирати по колірному принципі: тарілка зелених овочів (спаржа, брокколі, цуккіні, шпинат) або жовтогарячих (солодка картопля, гарбуз, морква, ріпа).

Самі тарілки в моді не просто більші, як раніше, а які-небудь екзотичні: прозорі, у формі листа або морської зірки. Все частіше й частіше гарячу їжу подають взагалі не на тарілці, а в сталевий кокотниці, у якій вона готувалася. Ще модно ставити в ресторані не багато маленьких столиків, а один величезний, за яким зовсім чужі один одному відвідувачі розсідаються, як одна велика родина. Кухарі говорять, що головна тенденція високої гастрономії у Франції в останні парі років - це простота й легкість, сполучення моря й землі (морепродукти з овочами) або повітря й землі (птиця з овочами). І це виразно буржуазна кухня - щоб їв і розумів, що ти все-таки в Парижі.

В Україні фудінг є досить новою течією, але його започаткування можна зустріти уже сьогодні в кращих ресторанах столиці та великих міст країни, які цінують новаторство і щиру увагу споживача.

Одним з таких ресторанів є ресторан "Первак" хоч як і раніше було сказано в Україні це нова течія, але в цьому закладі ресторанного господарства вже організовують прийомі з дотриманням процесу фудінгу, тобто демонстрації гарно та смачно приготовлених страв за доступними цінами для широкого спектру відвідувачів, організатори цих заходів дають можливість ознайомитися українському споживачеві з дійсним мистецтвом приготування страв.

Сьогодні модно створювати різні гастрономічні течії, асоціації, виступати за чи проти чогось. А якщо не бути, то хоча б бути в курсі останніх віянь. Одне з найстаріших (іронія доречна) нових гастрономічних рухів сучасної Франції - FOODING - має дуже чітку ідеологію.

Питання для самоперевірки

1. Назвіть основні види «кейтерінгу».
2. Наведіть визначення «кейтерінг».
3. Як організують прийом та виконання замовлень на доставку готової продукції за адресою?
4. Назвіть основні види устаткування для доставки замовленої продукції за адресою.
5. Організація повносервісного кейтерингового обслуговування.
6. Характеристика місць здійснення послуг з кейтерингу.
7. Послідовність проведення бенкету при кейтеринговому обслуговуванні.
8. Дайте визначення терміну «фудінг».

Самостійна робота студентів

Реферування (від лат. Refero - повідомляю) - це письмовий огляд наукових та інших джерел з обранної теми або стислий виклад у письмовому вигляді змісту наукової праці. Студентам слід пояснити, що у рефераті необхідно не лише висвітлити необхідну наукову інформацію, а й продемонструвати своє відношення до неї. Реферат має засвідчити ерудицію дослідника, його вміння самостійно аналізувати, класифікувати та узагальнювати. Реферат може аналізувати і критику відповідних теорій, тобто реферат – це самостійна творча робота студента, що засвідчує його вміння аналізувати і осмислювати явища і процеси на основі теоретичних знань.

Тематика рефератів

1. Класифікація закладів ресторанного господарства.
2. Вимоги до закладів ресторанного господарства різних типів.
3. Класифікація форм і методів обслуговування.
4. Характеристика методів обслуговування офіціантами.
5. Характеристика комбінованого методу обслуговування споживачів.
6. Основні елементи обслуговування в ресторані.
7. Характеристика комплексу послуг закладів ресторанного господарства.
8. Загальні вимоги до організації харчування робітників і службовців.
9. Організація харчування школярів. Організація харчування студентів.
10. Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті.
11. Характеристика закладів ресторанного господарства при готелі.
12. Організація харчування іноземних туристів.
13. Вимоги до харчування туристів з різних країн.
14. Організація обслуговування споживачів за межами закладу ресторанного господарства (кейтерингове обслуговування).
15. Матеріально-технічне забезпечення кейтерингового обслуговування.
16. Характеристика торговельних приміщень.
17. Технологія обслуговування відвідувачів в ресторанах.
18. Приймання та оформлення замовлень.
19. Класифікація бенкетів і прийомів.
20. Порядок складання замовлення на проведення бенкету та порядок розрахунку.
21. Підготовка до проведення бенкету, інструктаж з офіціантами.
22. Характеристика і організація бенкету з повним обслуговуванням за столом.
23. Характеристика і організація бенкету з частковим обслуговуванням.

24. Характеристика і організація бенкет – фуршету.
25. Характеристика і організація бенкет – чаю.
26. Характеристика і організація весільного бенкету.
27. Характеристика і організація новорічного бенкету.
28. Характеристика і організація бенкету – прийому.
29. Подавання відвідувачам замовлених закусок, страв, десертів, напоїв.
30. Розрахунок із відвідувачами.
31. Характеристика закладів ресторанного господарства при готелі.
32. Послуги готелю. Форми обслуговування споживачів офіціантами в готельних комплексах.
33. Організація сніданку.
34. Організація прискорених видів харчування.
35. Організація шведського столу (ліній), салат-буфетів, чайної церемонії.
36. Особливості обслуговування в номерах готелю.
37. Обслуговування в конференц-залах готельних комплексів. Організація кави-брейк.
38. Організація розносної та розвізної торгівлі в торговельних залах готельних комплексів.
39. Організація харчування іноземних туристів.
40. Вимоги до сніданку туристів із різних країн.
41. Організація обслуговування індивідуальних іноземних туристів у ресторанах.
42. Організація обслуговування групи іноземних туристів.
43. Організація обслуговування іноземних туристів під час подорожі на транспорті.
44. Обслуговування туристів у вечірні години.
45. Розрахунок іноземних туристів за харчування.
46. Організація комплексного обслуговування іноземних туристів, що приїжджають із діловою метою.
47. Прибирання використаного посуду.
48. Технологія обслуговування відвідувачів у ресторані.
49. Зустріч і розміщення гостей у торговельному залі.
50. Техніка досервування столів відповідно до замовлення.

Індивідуальна робота студентів

Індивідуальна робота студентів повинна відбуватися з урахування рівня професійної підготовки, що має сприяти більш глибокому та якісному засвоєнню нормативного навчального матеріалу.

На бакалаврському рівні у процесі організації індивідуальної роботи доцільно дотримуватися таких основних принципів:

- 1). Варіативності запропонованих для виконання завдань – для посилення зацікавленості виконавця в проведенні досліджень та урахування особистих схильностей студента;
- 2). Пріоритету фахової спрямованості – для розвитку професійних навичок проведення та організації процесу обслуговування;
- 3). Креативності – для виявлення у студента здатностей проведення наукового пошуку.

Тематика індивідуальної роботи

1. Характеристика комплексу послуг закладів ресторанного господарства.
2. Характеристика форм самообслуговування.
3. Характеристика форм обслуговування офіціантами.
4. Організація повносервісного кейтерингового обслуговування споживачів закладами ресторанного господарства.
5. Сутність та класифікація кейтерингового обслуговування.
6. Характеристика англійського, французького, російського методів сервісної політики закладів ресторанного господарства.
7. Види приміщень для обслуговування споживачів та вимоги, які ставляться до них. Визначити площу торгової зали кафе на 60 місць згідно Будівельних норм і правил.
8. Характеристика сучасних стилів інтер'єру торгових залів ресторанів, кафе.
9. Дати визначення поняттю "ресторан" та характеристику його різновидам.
10. Характеристика видів меню ресторанів та їх роль у забезпеченні успіху роботи закладу.
11. Характеристика видів меню, що застосовуються у міжнародній ресторанній практиці. Вимоги до оформлення меню в закладах ресторанного господарства.
12. Карти напоїв та порядок їх складання.
13. Види попередньої сервіровки столу та правила їх виконання. Зробити замальовки сервіровки одного місця до сніданку, обіду, вечері і надати пояснення до них.
14. Підготовка персоналу до обслуговування. Вимоги до зовнішнього вигляду офіціанта.
15. Характеристика способів подачі страв і закусок.
16. Послідовність та правила подачі продукції сервіс-бару (буфету). Рекомендації винно-горілчаних виробів до страв.

17. Подача і декантація вин.
18. Послідовність та правила подачі холодних страв і гарячих закусок. Приведіть приклади їхньої подачі.
19. Техніка подачі перших страв. Приведіть приклади їх подачі.
20. Послідовність та правила подачі других гарячих страв. Приведіть приклади їх подачі.
21. Правила подачі гарячих і холодних солодких страв. Приведіть приклади їх подачі.
22. Правила подачі гарячих і холодних напоїв. Приведіть приклади їх подачі.
23. Характеристика процесу транширування. Техніка транширування риби, домашньої птиці.
24. Фламбування різних страв і десертів, необхідні умови та інвентар для його виконання. Опишіть техніку фламбування фруктів і ягід.
25. Індивідуальний підхід до обслуговування споживачів в залежності від характеру їхньої поведінки в залі закладу ресторанного господарства.
26. Приготування і подача фондю, особливості сервування столу при його подачі. Приведіть приклад рецептури фондю.
27. Класифікація бенкетів та порядок прийому і виконання замовлень на обслуговування споживачів в закладах ресторанного господарства.
28. Організація бенкету з частковим обслуговуванням офіціантами. Замалювати схему спрощеної (неповної) бенкетної сервіровки столу.
29. Організація бенкету – прийому за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Зробити замальовку схеми повної бенкетної сервіровки столу.
30. Бенкет – фуршет, його призначення, асортимент продукції, підготовка приміщення, сервіровка столу та обслуговування. Визначити потрібну кількість аперитив них та інших алкогольних напоїв для прийому – фуршет на 100 осіб.
31. Організація бенкету – прийому за типом "шведського столу".
32. Призначення та характерні особливості організації ділових зустрічей і прийомів "келих вина", "келих шампанського", барбекю, пікнік, кава – брейк.
33. Організація обслуговування проживаючих в готелі: в барах, буфеті, ресторані.
34. Організація "шведського столу" (лінії) в закладах ресторанного господарства при готелі. Складіть меню сніданку для "шведського столу".
35. Послуги з організації харчування учасників з'їздів, конференцій, фестивалів, форумів та нарад. Скласти меню кави – брейк.
36. Організація харчування та обслуговування іноземних туристів в закладах ресторанного господарства. порядок розрахунку за

- харчування. Складіть меню європейського сніданку на два дні.
37. Організація обслуговування на виробничих підприємствах та у великих компаніях. Концепція організації харчування робітників і службовців по типу "ланч – хол".
 38. Сучасні форми обслуговування учнів загальноосвітніх шкіл. Рационалізація введення розрахункових операцій за харчування школярів.
 39. Організація фуд – кортів вуличних і стаціонарних.
 40. Організація обслуговування новорічного свята. Складіть меню новорічної вечері та зробіть замальовку сервіровки новорічного столу на одне місце.
 41. Розрахувати чисельність офіціантів для обслуговування ділового прийому "Фуршет" на 120 осіб з нагоди презентації з комбінованою формою обслуговування та визначити обов'язки офіціантів.
 42. Визначити потрібну кількість алкогольних напоїв та бутербродів канапе для ділового прийому "Коктейль" на 50 осіб.
 43. Встановити послідовність подачі, підібрати посуд і прилади до меню: кава по-східному, масло вершкове, суп – пюре з цвітної капусти з грінками, ікра паюсна, салат столичний, жульєн з дичини, осетрина відварна з голландським соусом, крем шоколадний.
 44. Встановити послідовність подачі, підібрати посуд і прилади до замовлення: воловани з салатом, осетрина заливна соус хрін, борщ український з пампушками, антрекот з яйцем, чорнослив з вершками, кокот із птиці, чай з лимоном.
 45. Скласти меню бізнес - брейку для обслуговування учасників міжнародної конференції.
 46. Скласти меню прийому "Коктейль" .
 47. Скласти меню бізнес – ланчу з вільним вибором страв для ресторану.
 48. Визначити асортимент та потрібну кількість металевого посуду для подачі гарячих страв в ресторані вищого класу на 90 місць.
 49. Скласти меню денного раціону для харчування учасників з'їзду.
 50. Скласти меню бенкету "Фуршет" для обслуговування корпоративного свята.

Тестові завдання

1. ***Майдан харчування ресторанного господарства - це:***
 - а. комплекс закладів ресторанного господарства швидкого обслуговування, що підпорядковуються одній управлінській структурі;
 - б. комплекс закладів ресторанного господарства швидкого обслуговування, що мають загальний торговельний зал та різноманітний асортимент реалізованої продукції;
 - в. комплекс закладів ресторанного господарства, що мають загальний торговельний зал;
 - г. компанія яка за спеціальним замовленням забезпечує замовнику приготування і доставку готової продукції ресторанного господарства в місце відпочинку.
2. ***Як називаються прообрази сучасних кафе?***
 - а. чайна;
 - б. таверна;
 - в. ресторан;
 - г. кофейня.
3. ***В якому місті було відкрито перший ресторан?***
 - а. Париж;
 - б. Москва
 - в. Лондон;
 - г. Санкт-Петербург.
4. ***Основним критерієм при виборі постачальника є:***
 - а. реквізити підприємства;
 - б. якість продукції;
 - в. юридична адреса;
 - г. терміни постачання.
5. ***Які бувають графіки виходу на роботу працівників підприємств ресторанного господарства:***
 - а. ступінчатий, лінійний, постійний;
 - б. сумарного обліку робочого часу, постійний, бригадний;
 - в. сумарного обліку робочого часу, ступінчатий, лінійний;
 - г. лінійний, постійний.
6. ***Хронометраж – це:***
 - а. метод вивчення витрат часу на виконання певної операції, шляхом спостереження і виміру окремих циклічно повторюваних її елементів;
 - б. метод вивчення використання робочого часу шляхом виміру всіх його витрат на протязі певного періоду;

- в. метод вивчення використання робочого часу шляхом виміру всіх його витрат на протязі тижня;
- г. метод вивчення використання робочого часу шляхом виміру всіх його витрат на протязі робочого дня.

7. *Фотографія робочого часу - це:*

- а. метод вивчення витрат часу на виконання певної операції, шляхом спостереження і виміру окремих циклічно повторюваних її елементів;
- б. метод вивчення використання робочого часу шляхом виміру всіх його витрат на протязі певного періоду;
- в. метод вивчення використання робочого часу шляхом виміру всіх його витрат на протязі робочого дня;
- г. метод вивчення використання робочого часу на виконання послідовних операцій, зумовлених особливостями технологічного процесу.

8. *Основними принципами раціональної організації процесів підприємств ресторанного господарства є:*

- а. пропорційність та паралельність;
- б. ритмічність та стабільність;
- в. функціональність, безперервність та стабільність;
- г. функціональність та безперервність.

9. *До основних кейтерингових послуг відносяться:*

- а. приготування та доставка продукції ресторанного господарства;
- б. приготування продукції ресторанного господарства та організація культурного дозвілля;
- в. приготування продукції ресторанного господарства та оформлення приміщення де буде проводитись замовлений бенкет;
- г. доставка продукції ресторанного господарства та оформлення приміщення де буде проводитись замовлений бенкет.

10. *За рівнем комфорту, обслуговування та обсягом наданих послуг ресторани та бари поділяються на класи:*

- а. люкс та вищий;
- б. люкс, вищий та перший;
- в. люкс, вищий, перший та другий;
- г. перший та другий.

11. *Сутність кейтерингового обслуговування полягає в тому, що:*

- а. ресторан за спеціальним замовленням забезпечує замовнику приготування і доставку готової продукції ресторанного

- господарства в зазначене місце, а також ресторанне обслуговування святкового заходу;
- б. кейтерингова компанія за спеціальним замовленням забезпечує замовнику приготування і доставку готової продукції ресторанного господарства в місце відпочинку;
 - в. кейтерингова компанія за спеціальним замовленням забезпечує замовнику доставку готової продукції ресторанного господарства в зазначене місце;
 - г. кейтерингова компанія забезпечує доставку продукції ресторанного господарства та оформлення приміщення де буде проводитись замовлений бенкет.

12. *Замовлення на обслуговування в номерах диспетчер чи черговий офіціант:*

- а. реєструє в журналі обліку;
- б. реєструє в журналі чергової по поверху;
- в. вірно а і б;
- г. взагалі не реєструє.

13. *„Room service”- це служба, яка займається:*

- а. поселенням в готель;
- б. організацією харчування в номері;
- в. поселенням та організацією харчування в номері;
- г. поселенням, організацією харчування в номері та організацією дозвілля.

14. *Повний пансіон - це:*

- а. триразове харчування;
- б. дворазове харчування;
- в. одноразове харчування;
- г. вірно а і в.

15. *Час сервування „пізнього” сніданку для клієнтів готелю:*

- а. 9-10;
- б. 10-11;
- в. 9-11;
- г. 12-14.

16. *Бракераж - це:*

- а. контроль за якістю;
- б. замовлення страв;
- в. контроль якості обслуговування;
- г. бракована продукція.

17. *Які існують форми постачання продукції на підприємства ресторанного господарства:*

- а. трикутна;
- б. пряма;
- в. кільцева;
- г. транзитна.

18. До заготівельних цехів відноситься:

- а. холодний та гарячий;
- б. гарячий та кулінарний;
- в. гарячий, кулінарний та кондитерський;
- г. холодний, гарячий та кулінарний.

19. Час на отримання завдання, інструментів, сировини, проходження інструктажу це:

- а. оперативний час;
- б. підготовчо-заклучний час;
- в. обслуговування робочого місця;
- г. порушення трудової дисципліни.

20. До технологічної документації входять:

- а. збірники рецептур;
- б. технологічні карти;
- в. меню;
- г. збірник рецептур та технологічні карти.

21. Технологічні карти:

- а. підлягають реєстрації у Державному комітеті стандартизації та на підприємстві;
- б. підлягають реєстрації у Державному комітеті стандартизації, метрології та сертифікації України;
- в. вірно а і б;
- г. не підлягають реєстрації у Державному комітеті стандартизації, метрології та сертифікації України.

22. Суб'єкти господарської діяльності при користуванні збірниками рецептур страв та кулінарних виробів мають право:

- а. замінити (виключати) у рецептурах відсутні види продовольчої сировини та харчових продуктів;
- б. замінити (виключати) у рецептурах відсутні види харчових продуктів;
- в. замінити (виключати) у рецептурах відсутні види продовольчої сировини та харчових продуктів, крім основних складників страви;
- г. не мають такого права.

23. Фактори, що впливають на рівень науково-технічної підготовки виробництва підприємств ресторанного господарства:

- а. технічні;
- б. економічні;
- в. технічні та економічні;
- г. природні.

24. Режим роботи м'ясо-рибного цеху передбачається за:

- а. 1 годину до відкриття торговельного залу;
- б. за 1 годину до роботи гарячого цеху;
- в. разом з початком роботи холодного цеху;
- г. разом з початком роботи всіх цехів.

25. Підприємства ресторанного господарства можуть спеціалізуватися по:

- а. типу підприємства;
- б. контингенту споживачів;
- в. типу підприємства та контингенту споживачів;
- г. по території.

26. До особливостей виробничої діяльності підприємств ресторанного бізнесу не належать:

- а. необхідність суворого дотримання працівниками підприємств санітарно-гігієнічних вимог;
- б. залежність режиму роботи підприємства від його місця розташування, наявності аналогічних підприємств;
- в. проведення анімаційних заходів у ресторанах;
- г. виробництво кулінарної продукції, її реалізація та організація споживання.

27. Графік, за яким усі працівники закладу починають і завершують роботу одночасно, називається:

- а. лінійний;
- б. стрічковий;
- в. двобригадний;
- г. комбінований.

28. Недоліком цього графіка є відсутність чіткої зміни й ускладнення контролю за виходом на роботу і виходом із неї окремих працівників:

- а. двобригадний;
- б. лінійний;
- в. комбінований;
- г. стрічковий.

29. Високий сервіс ресторанного бізнесу вимагає:

- а. тісних взаємин з гостем, фактично панібратство;
- б. настирливості у досягненні своїх цілей;
- в. володіння ресторанним етикетом;
- г. уміння передавати те, що не користується особливим попитом.

30. Сервірування столу не передбачає використання ножів під час:

- а. банкетів із частковим обслуговуванням;
- б. банкетів-фуршетів;
- в. повного обслуговування відвідувачів;
- г. обслуговування в готельних номерах.

31. У службовому приміщенні для обслуговування відвідувачів у номерах готелів офіціант може приготувати:

- а. порційні другі страви;
- б. холодні закуски, складні за приготуванням;
- в. яєчню, зварити сосиски;
- г. гарячі перші страви.

32. Додаткову плату за обслуговування в номерах установлюють за тарифами на додаткові послуги, що затверджуються:

- а. на колективних зборах робітників ресторану;
- б. місцевими органами влади;
- в. дирекцією готелю;
- г. дирекцією ресторану.

33. подача страв на тацях припускає:

- а. формування таць на очах у відвідувачів;
- б. поверхня таці має бути гладкою, нешорсткою;
- в. підвищення якості ресторанних послуг;
- г. необхідність передачі посуду або страви на дальні відстані.

34. Під час сервісу по-англійському на край тарілки не можна накладати їжу, винятком є:

- а. щупальця восьминога;
- б. спагеті;
- в. спаржа;
- г. м'ясні гарніри.

35. Існують випадки в обслуговуванні по-англійському, які передбачають присутність кухарок у парадній формі. Це такі ситуації:

- а. якщо обслуговується кілька гостей за столом;
- б. у разі подачі складних страв;

- в. приготування коктейлів на очах у відвідувачів;
- г. під час розкладання гарніру на очах у відвідувачів для створення колірної гами.

36. За французької системи обслуговування до складу бригади офіціантів входить сомельє. Це людина, яка:

- а. займається приготуванням перших страв;
- б. подає до столу гарніри;
- в. знається на приготуванні соусів;
- г. здійснює обслуговування відповідно до винної карти ресторану.

37. Обслуговування по-російському припускає:

- а. гість сам визначає обсяг потрібної йому їжі;
- б. їжа готується на очах у відвідувачів;
- в. такий вид обслуговування незручний для банкетів і вечірок;
- г. офіціанти не вдягають рукавичок, обслуговуючи урочистості і банкети.

38. Негативні аспекти ресторанного обслуговування по-американському:

- а. офіціанти постійно перебувають у контакті з гостями;
- б. заздалегідь визначити розмір порцій для кожного споживача неможливо, тому що розмір порцій визначається наперед;
- в. потрібна велика кількість обслуговуючого персоналу;
- г. цей вид обслуговування користується популярністю, ніж сервіс по-російському.

39. Ідеальна температура під час подачі безалкогольних напоїв коливається межах:

- а. від 12 °С до 15 °С;
- б. від 4 °С до 8 °С;
- в. від 6 °С до 10 °С;
- г. від 10 °С до 15 °С.

40. Для підтримки оптимальної температури винних виробів можливе:

- а. швидке охолодження напою;
- б. нагрівання вина до певної температури (наприклад, у духовках, під струменем гарячої води);
- в. пляшку необхідно потрясти для перемішування напою;
- г. для охолодження і підігріву вино вимагає певних витрат часу.

41. Правила замовлення спеціального харчування на повітряному транспорті передбачають термін замовлення не пізніше ніж:

- а. 36 годин до вильоту;

- б. 24 години до вильоту;
- в. 12 годин до вильоту;
- г. 8 годин до вильоту.

42. Літерний код NFML спеціального типу харчування на повітряному транспорті означає:

- а. харчування для немовлят до 2-х років;
- б. страви, що не містять риби і рибних продуктів;
- в. халяльне (мусульманське) меню. Їжа приготовлена без використання свинини, желатину й алкоголю;
- г. продукти без кулінарної обробки – сирі овочі і фрукти.

43. Прийом, що лежить в основі зовнішньої диверсифікації, – це:

- а. принцип вигляду однієї страви творчо використовується під час приготування іншої;
- б. трансформація не зовнішнього вигляду страви, а самої ідеї;
- в. використання посуду не за звичним його призначенням, а в новій якості;
- г. можливість зробити гостя учасником процесу диверсифікації.

44. Основні принципи, за якими складається меню:

- а. складаючи меню, не обов'язково враховувати площу та вентиляцію приміщення кухні;
- б. правильної послідовності класичного меню можна не дотримуватися;
- в. основне: гарно приготовлені страви, а не барвисто оформлена папка меню;
- г. меню має відповідати певному колу гостей з урахуванням їхньої національності, особливостей харчування, віку та віросповідання.

45. Головні критерії, за якими обирається місце для ресторану, – це:

- а. демографія, доступність відповідно до транспортного сполучення, середній рівень доходів населення, привабливість, помітність;
- б. можливість перспективного розвитку регіону, кліматичні умови, флора і фауна;
- в. інвестиційна привабливість, екологічні критерії;
- г. пріоритетність модних тенденцій, наявність інфраструктурного забезпечення, думка місцевих жителів.

46. Під час складання меню необхідно враховувати такі чинники, як:

- а. інтер'єр й освітлення закладу;
- б. кваліфікація кухарів, наявне обладнання і потужності;
- в. не обов'язково враховувати смаки та побажання споживачів;

г. поживна цінність продуктів і технологія вирощування.

47. Об'єктивним джерелом концепції ресторанного закладу є:

- а. місце розташування;
- б. цінова політика ресторану;
- в. сегментація споживачів ресторанної послуги;
- г. маркетингові дослідження.

48. Правилком успішної діяльності ресторанного закладу є поєднання «золотих» правил двох трикутників. Вершини одного із трикутників – це:

- а. назва ресторану, кухня, інтер'єр;
- б. модні тенденції, звичаї регіону, кухня;
- в. сезонність ринку, кухня, персонал;
- г. персонал, назва ресторану, сезонність ринку.

49. Структура концепції ресторану містить розділ «Інфраструктура ресторану». Вона охоплює:

- а. переваги і смаки потенційних клієнтів щодо ресторанного продукту;
- б. меню;
- в. основних конкурентів ресторанного закладу;
- г. функціональний розподіл простору (або можна замінити – технічні вимоги до інженерних систем).

50. Стародавні греки розбавляли вино водою і вживали напій як:

- а. глінтвейн;
- б. ліки;
- в. чай;
- г. сік.

51. Ідею «ланчу ділової людини» запропонував:

- а. Секвій Локата;
- б. Миколай Вежинек;
- в. Леваківський;
- г. Гійом Тірель.

52. Перша академія кулінарного мистецтва відкрита в:

- а. Римі;
- б. Китаї;
- в. Франції;
- г. Лондоні.

53. Кнайпи спеціалізувалися на подачі:

- а. безалкогольних напоїв;

- б. алкогольних напоїв;
- в. молочних коктейлів;
- г. кави і чаю.

54. Першими вживати каву почали:

- а. мусульмани;
- б. православні віруючі;
- в. протестанти;
- г. тибетські монахи.

55. Меню для гостей на двох мовах (англійською і французькою) уперше ввів:

- а. Даніель Суїні;
- б. М. Буланже;
- в. Дж. Дельмоніко;
- г. Гійом Тірель.

56. Кому з рестораторів належить гасло: «Задовольнити клієнта або його втратити – третього не дано»:

- а. Ж. Ескоф'є;
- б. А. Корему;
- в. Ц. Рітцу;
- г. Ю. Кульчинському.

57. Залежно від організації роботи ресторанні господарства поділяються на:

- а. закриті, відкриті, змішані;
- б. комбіновані, індивідуальні, групові;
- в. етнографічні, вегетаріанські, морські;
- г. матричні, лінійні, функціональні.

58. Кафе-шантан – це заклад, який:

- а. спеціалізується на приготуванні піци;
- б. використовується лише для обслуговування банкетів та конференцій;
- в. знаходиться біля басейну, де організуються тематичні вечірки, мексиканські фієсти, карибські регбі-ритми тощо;
- г. поступово поєднує анімаційні послуги (концерти, танці, гру оркестру тощо) з послугами харчування.

59. Хто розробляє меню закладу ресторанного господарства?

- а. завідувач виробництвом, інженер-технолог
- б. кухар-бригадир, адміністратор залу
- в. директор закладу, бухгалтер-калькулятор

- г. шеф-кухар
- д.

60. Які з перерахованих приміщень закладів ресторанного господарства відповідають до підсобних:

- а) торговельні зали;
- б) мийна столового посуду;
- в) аванзал;
- г) вестибюль;

61. До сфери ресторанного господарства входять такі типи закладів:

- а. ресторан, бар, кафе, паб, кафетерій, ресторан за спеціальними замовленнями, ресторація, піцерія, суши-студія
- б. ресторан, бар, кафе, кафетерій, їдальня, закусочна, буфет, фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домашня кухня, ресторан за спеціальними замовленнями
- в. ресторан, бар, кафе, кафетерій, їдальня, закусочна, фабрика-кухня, домашня кухня, ресторан за спеціальними замовленнями
- г. ресторан, закусочна, буфет, фабрика-заготівельня, фабрика-кухня, домашня кухня, ресторан за спеціальними замовленнями

62. Галузь ресторанного господарства виконує функції:

- а. виробництво харчових продуктів
- б. виробництво напівфабрикатів та готових страв
- в. виробництво і реалізацію кулінарної продукції та організацію її споживання
- г. випуск продукції в міру її споживання

63. До якої з нижче наведених груп за видами економічної діяльності закладів ресторанного господарства належать фабрика-кухня, фабрика-заготівельня:

- а. постачання їжі, приготовленої централізовано, для споживання в інших місцях
- б. продаж їжі і організація дозвілля
- в. продаж їжі та напоїв, як правило, призначених для споживання на місці
- г. продаж їжі та напоїв за зниженими цінами

64. Заклад ресторанного господарства з широким асортиментом страв нескладного приготування, кондитерських виробів і напоїв, в якому застосовується самообслуговування або обслуговування офіціантами:

- а. ресторан за спеціальним замовленням
- б. кафе

- в. кафе спеціалізоване
- г. ресторан - бар

65. Основні способи зберігання і укладання сировини і продуктів:

- а. стелажний, штабельний, насипний
- б. стелажний, штабельний, насипний, наливний, підвісний
- в. штабельний, насипний, наливний, підвісний
- г. штабельний, насипний, наливний, підвісний, стелажний, накладний

66. Поняття, що таке – «меню»:

- а. перелік страв та напоїв;
- б. перелік страв, кухонної продукції;
- в. перелік назв, ваговий вихід та ціни на кухонну продукцію;
- г. перелік назв та одиниці виміру буфетної продукції.

67. Призначення заготівельних цехів:

- а) первинна обробка сировини та випуск страв;
- б) первинна обробка сировини та випуск напівфабрикатів;
- в) первинна обробка сировини та оформлення страв.

68. Меню завершують:

- а. хлібобулочними виробами;
- б. десертом;
- в. гарнірами;
- г. гарячими напоями

69. Яке підприємство ресторанного господарства призначене для реалізації страв масового попиту, що різняться за днями тижня?

- а. ресторан;
- б. їдальня;
- в. кафе;
- г. бар.

70. Заклад РГ самообслуговування, де переважає асортимент гарячих і холодних закусок, страв нескладного готування, призначений для швидкого обслуговування споживачів – це:

- а. їдальня
- б. закусова
- в. кафе
- г. буфет

Словник термінів

Аванзал - приміщення в ресторані для очікування, збору та відпочинку учасників свята.

Авторесторан - ресторан, облаштований в автобусному салоні або спеціальному причепі. Використовується як мобільний засіб тимчасового обслуговування у тих місцях, де відсутні звичайні стаціонарні ресторани, наприклад, у місцях позаміського відпочинку, під час проведення фестивалів, масових свят та гулянь.

Алкогільні напої - горілка, настоянки, лікєро-горілчані вироби, виноградні та плодово- ягідні вина, коньяки.

Американський сервіс - їжа готується та накладається до тарілок безпосередньо на кухні. Офіціанти розносять та розставляють тарілки гостям.

Американський сніданок - різновид англійського сніданку, тобто повний сніданок, який зазвичай складається з фруктового соку, кави або чаю, булочки з маслом, джему, тостів та гарячої страви (вівсяної каші, яєчні з шинкою та іншого).

Англійський сервіс - офіціант накладає їжу на тарілку гостя на приставному столику, потім подає її з правого боку.

Англійський сніданок - набір страв, який включає, на відміну від легкого континентального сніданку, повний набір страв, що пропонуються мандрівникам у ранковий час у готелях, ресторанах, кафе; зазвичай складається з фруктового соку, чаю або кави, булочки з маслом, джему, грінок та гарячої страви (вівсяної каші, бекону, яєчні, сосиски).

Аперитив - слабкі спиртні або безалкогольні напої та легкі закуски, які пропонуються гостям для збудження апетиту перед основною їжею.

Аперитиви – напої, які вживаються до прийому їжі для збудження апетиту

Асортиментний мінімум - певна кількість страв та напоїв, яка повинна бути у продажу кожного дня.

Афтедінєр-дринк - група солодких десертних напоїв, які подають після завершення меню.

Бальзами - це високоекстр активні алкогільні напої міцністю 30-45% об., приготовані з використанням численних настоїв трав, спиртованих соків, морсів, ефірних масел, меду.

Банкет з повним обслуговуванням - форма обслуговування банкету, коли всі учасники свята сидять за сервірованим столом, на якому не ставлять закуски, страви, напої, а їх подають офіціанти в обнос.

Банкет з частковим обслуговуванням - форма обслуговування банкету, характерна для банкетів неофіційного характеру, коли на стіл ставлять частину закусок, але учасників банкету обслуговують офіціанта.

Банкет - святковий званий обід або вечеря, який організовують на честь кого-небудь або чого-небудь.

Банкетний зал - основне приміщення ресторану, де відвідувачі обідають або вечеряють, відпочивають або справляють ювілей (свято).

Бар - спеціалізоване підприємство громадського харчування для швидкого обслуговування відвідувачів за стійкою бару нарівні з обслуговуванням за столиками.

Бармен - службовець бару, до обов'язків якого входить обслуговування відвідувачів: утримування бару, продаж напоїв та закусок, виготовлення коктейлів тощо.

Бариста - людина, яка професійно готує різні види кави.

Бездонна чашка - система подачі кави та інших напоїв, коли відвідувачі можуть скільки завгодно разів наповнювати свої чашки напоєм без додаткової оплати.

Бенкет – урочистий званий сніданок, обід або вечеря.

Бенкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами – урочистий званий сніданок, обід або вечеря з розміщенням гостей за столом, подаванням в обнос 3-4 холодних закусок, 1-2 гарячих страв, солодких страв і на завершення кави або чаю з кондитерськими виробами й відповідними алкогольними та безалкогольними напоями.

Бенкет за столом з частковим обслуговуванням офіціантами – урочистий званий сніданок, обід або вечеря з розміщенням гостей за столом, подаванням на стіл широкого асортименту холодних страв і закусок, 2-3 гарячих страв, фруктів, солодких страв і на завершення кави або чаю з кондитерськими виробами й відповідними алкогольними та безалкогольними напоями.

Бенкет-фуршет - урочистий званий сніданок або вечеря без розміщення гостей за столом, з подаванням широкого асортименту дрібно порціонованих холодних страв та закусок, вузького асортименту других і солодких страв, під час якого гості їдять стоячи.

Бізнес-ланч - обід для ділових людей у будні з 12 до 16 години за окремим меню, яке містить 4-5 холодних закусок, 2-3 перші страви, 3-4 другі страви, 2-3 десерти та гарячі напої (чай, каву).

Білизна столова - в ресторанах та інших підприємствах харчування певної категорії до столової білизни відносяться полотняні скатерті та серветки. Кількість столової білизни залежить від категорії підприємства харчування.

Болоньезе - страва з тушкованого м'яса, молока та томатів.

Бранч - неформальний вид відвідування між сніданком та обідом у вихідні дні.

Бренд - відома торгова марка.

Вагони-ресторани - наявні у поїздах далекого слідування і призначені для пасажирів, які в знаходяться в дорозі. До меню вагонів-ресторанів входять холодні закуски, перші та другі страви, гарячі напої, комплексні обіди, дорожні набори; у пакетах, кондитерські вироби, фрукти, соки, мінеральні та фруктові води тощо.

Вимірювальний посуд - застосовується в барах і буфетах для вимірювання порцій напоїв. Це вимірювальні склянки на 100 та 200 кубічних сантиметрів.

Вина десертні - це вина, вміст етилового спирту в яких становить 12-17% об. при вмісті спирту природного бродіння менше 3% об. За вмістом цукру вони поділяються на напівсолодкі (8-12%), солодкі (13-20%) і лікерні (21-35%). За способом виробництва виділяють десертні вина спеціальних найменувань: кагор, мускатні вина, і малага і токайські вина.

Вина натуральні - це вина, зроблені з одного основного сорту винограду з використанням не більше 15% інших сортів.

Вина столові - ординарні вина невисоких сортів та смакових якостей, які вживаються здебільшого під час звичайних прийомів їжі.

Винна шафа – шафа для зберігання вина при різному температурному режимі.

Висока кухня - страви, виготовлені з високоякісних продуктів безпосередньо перед подачею на стіл. Лише тоді вони нададуть справжньої насолоди своєю свіжістю, смаком та ароматом; клас повара, його досвід, декорація страви та її презентація, що підносить їжу в ранг мистецтва.

Віскі - це міцноалкогольний напій, який одержують із солоду, ячменю, вівса або інших зернових. Залежно від використаної сировини віскі поділяються на три типи: солодове, зернове, змішане. На якість віскі, крім вихідної сировини, впливає чистота води, залах торфу і багатовіковий досвід приготування знаменитих видів солодового віскі в Шотландії та Ірландії. Міцність віскі від 40% об.

Вітольс - це людина, яка має професійні знання про сигари, їх марки і формати.

Вода газована - мінеральна вода, яка містить у своєму складі вуглекислий газ, що створює маленькі пухирці газу. Подається як прохолодний напій у ресторанах, кафе, барах. **Вокзальний ресторан** - розміщується на залізницях та на аеровокзалах. Працює цілодобово з характерним обмеженим набором (прав, закусок, напоїв, невисоким рівнем цін і відносно швидким обслуговуванням).

Гала-вечеря - святковий обід або вечеря, найчастіше з концертною програмою, який влаштовують на випадок завершення будь-якого масового заходу, наприклад, завершення конгресу, фестивалю.

Гардероб - приміщення для верхнього одягу відвідувачів ресторану, обладнане двосторонніми секційними металевими вішалками з розсувними кронштейнами.

Гарнір - приготовані для їжі овочі, макарони, каші, зелень, які додають до м'ясних або рибних страв як смакову добавку або прикрасу.

Глінтвейн - гаряче вино з додаванням цукру та прянощів.

Гостинність - повага до гостя та щирість при частуванні. Стала характерною рисою слов'янського народу. «Кожний мандрівник був для слов'ян немов священим: зустрічали його з ласкою, частували з радістю, проводжали з шанобливістю...» (Н. М. Карамзін).

Горілка (традиційно російський міцний алкогольний напій) - це оброблена і ретельно відфільтрована суміш ректифікованого етилового спирту та спеціально підготовленої води. У деякі види горілки вводять

невелику кількість добавок, які надають напою м'якого смаку, не впливаючи на його колір і аромат. Міцність горілки від 40%

Грапа - італійський спиртний напій з виноградних відходів (шкірки, черешків, серцевини ягід та іншого), які отримують після збражування соку.

Графин - скляна посудина, глечик без носика для води або вина.

Грог - гарячий напій з коньяку (або рому) і цукру, розведений окропом.

Гурман - любитель і знавець тонких, вишуканих страв, ласунка. Деякі туристські фірми організовують спеціальні тури для гурманів, де головною метою подорожі є знайомство туристів з найбільш смачною їжею країни, яку вони відвідують.

Девонширський чай - післяобідній чай з булочками, згущеними вершками і джемом (родом з Девону, графства на південному заході Англії).

Дегустація - куштування їжі, напою; зняття проби з вина.

Декантація (декантирування) - переливання вина з пляшки у графин таким чином, щоб осад залишився на дні пляшки.

Делікатес - вишукана, тонка, дорога страва з м'ясних, рибних, фруктових продуктів, яку зазвичай подають під час святкових званих обідів, банкетів, прийомів.

Десерт - солодкі страви або фрукти, які подають наприкінці обіду, вечері. Десертні страви зазвичай включаються до меню, за яким обслуговуються індивідуальні туристи та групи туристів.

Десертне приладдя - столові прилади, що включають ложку, ніж, виделку: десертна виделка використовується для подачі солодких страв - пудингу, мусу, компоту, морозива, кремів; десертними виделками і ножами сервірують стіл, коли в меню присутні фрукти, фруктові салати.

Десертні вина - натуральні або міцні вина з вмістом спирту 12-17% і цукру 2-35%. До десертних належать такі вина, як токайське, малага, кагор, мускатне та інші.

Діамантова грань кришталю - створюється сітка при частому перерізу борозен. Використовується для стопок, стаканів, фужерів для води, бокалів різної форми для шампанського та ігристих вин, креманок, набору для крішону.

Дижестив - напої, які подають після їжі для стимулювання травлення і к лунку, об'ємом 50-100 мл.

Дипломатичний сніданок - подається з офіційного приводу. Проводиться у передобідній час і триває протягом 1,5-2 годин. Пропонують різноманітні канапе (маленькі бутерброди) | з делікатесами, невеликі холодні та гарячі закуски, можливі гарячі м'ясні страви, десерти.

Дискобар - бар із місцем для танців, який працює до другої-третьої годин ранку, а іноді й до ранку.

Доготовочні цехи - холодний та гарячий цехи, де кухарі займаються приготуванням холодних закусок, кулінарних страв, їх оформленням і реалізацією до залів ресторану та філіалів підприємства.

Допоміжні приміщення ресторану - приміщення для роздачі, під склад, для тари та зберігання санітарно-технічного інвентарю.

Експрес-сніданок - використовується для організації харчування в номерах готелю. Меню: асортимент молочних та кисломолочних продуктів, асортимент свіжовипечених хлібобулочних виробів, фруктові страви та фрукти в асортименті, гарячі напої з різноманітними наповнювачами.

Еногастрономія - поєднання вин та інших напоїв зі стравами.

Етикет - сукупність історично сформованих правил поведінки людини у суспільстві.

Етикетка - фірмові знаки, які надають різним харчовим продуктам, у першу чергу тим, які дорого коштують і зберігають протягом десятиріч, а іноді навіть століть певний якісний та смаковий стандарт.

Етнічний, або національний, стиль - стиль, який відображає культуру, традиції та звичаї країни.

Завчасна сервіровка - сервіровка тарілкою, приладдям і фужером до початку обслуговування.

Загальнодоступна мережа закладів – мережа закладів ресторанного господарства, продукцію та послуги в якій може одержати будь-який споживач.

Заготівельні цехи - овочевий, м'ясний, рибний цехи та цех з переробки птиці.

Заклад ресторанного господарства – клуб – різновид закладу ресторанного господарства, на базі якого працює клуб, що об'єднує споживачів за інтересами (заклад ресторанного господарства – клуб любителів чаю; заклад ресторанного господарства – спортклуб, де споживачі збираються для спільного перегляду та обговорення спортивних змагань тощо).

Заклад ресторанного господарства з послугами розваг – різновид закладу ресторанного господарства з організацією розваг для споживачів (заклад ресторанного господарства – кабаре, більярд, диско тощо).

Закрита мережа закладів – мережа закладів ресторанного господарства, продукцію та послуги в якій може одержати певний контингент споживачів (особовий склад збройних сил, ті, що навчаються у вищих, професійно-технічних, загальноосвітніх навчальних закладах, працівники промислових підприємств тощо).

Закуска - характер і форма страви, яку подають самостійно або у складі обіду; може бути холодною та гарячою.

Закуска легка - невеликі порції їжі: тартинки, картопляні чіпси, солоні горішки, які часто вживають разом з алкогольними напоями для збудження апетиту перед початком обіду (вечері).

Закуска холодна - овочеві, м'ясні, рибні салати, копченина, соління, маринади, які пропонують на початку основної страви. л

Закусочне приладдя - столове приладдя - ніж, виделка, які подають до холодних страв та закусок усіх видів і деяких гарячих закусок: смаженої шинки, яєчні, млинців тощо.

Закупний товар - товар, що його купує заклад ресторанного господарства для подальшого перепродажу споживачам без оброблення у закладі.

Зал-експрес - зал, створений для прискореного обслуговування відвідувачів з обмеженою обідньою перервою, містить невелику кількість посадкових місць (40-50), обслуговується бригадою з чотирьох офіціантів; меню виглядає як комплексний обід, який складається з чотирьох страв (холодна закуска, перша страва, друга гаряча страва, десерт).

Замовлення - письмове або усне доручення будь-кому що-небудь виготовити, зробити, продати, наприклад, замовити їжу в ресторані, квитки до театру тощо.

Заправка - компонент, який додається до їжі, але не є обов'язковим у рецептурі, суттєво покращує смак страви (масло, сметана, соуси та інше).

Захід весільний - захід з приводу одруження, часто супроводжується святковим коктейлем або обідом. Значна кількість готелів і ресторанів рекламують свої можливості організації весільних свят.

Ігристі вина - легкі вина з освіжаючим смаком, при наливанні у келих піняться та «грають» (виділяють вуглекислий газ у вигляді маленьких пухирців).

Кабаре - кафе або ресторан з естрадною програмою.

Кава-еспресо - зазвичай міцна кава, яка готується шляхом пропускання пари під високим тиском крізь дрібно мелені кавові боби. Готується у кавоварках великої потужності, найчастіше - автоматичних.

Кава-брейк (кава-пауза) - організація фуршетних столів для обслуговування учасників нарад або конференцій. Подають тістечка, піріжки, печиво, бутерброди, канапе, каву, чай, мінеральну воду.

Кавовий буфет - буфет у ресторані, призначений для приготування та відпуску кави, чаю, обладнаний кавоваркою, кавничкою, електроплитою, кип'ятильником, холодильною шафою.

Кава по-варшавськи - готують на пряженому молоці з додаванням цукру та розливають у чайні чашки. Коли відпускають, у чашку кладуть гарячу молочну пінку.

Кава по-віденськи - це готова чорна кава, приготована з додаванням цукру. Її подають у чайній чашці або склянці з підсклянкою. Коли відпускають, додають вершки, збиті з цукровою пудрою.

Кава по-ірландськи - подають на тарілці: кавову чашку на блюдці з ложкою, підігріте віскі у склянці, цукорницю та вершки. У присутності гостя офіціант наливає чорну каву у чашку, доливає її нагрітим віскі та додає зверху збиті вершки.

Кава по-мексиканськи - у чашці змішують рівні частини приготованих кави та какао, і додають вершки.

Кава з морозивом (глясе) - це готова чорна кава з цукром, охолоджена до 8-10 градусів. Відпускають у склянці конічної форми зі стовщеним дном, спочатку наливають каву, кладуть кульку вершкового морозива та негайно подають.

Кава-комплект - кавник та молочник, які подають з круасанами, маслом і варенням.

Кава по-турецьки - дрібно мелена, міцна кава, зварена у воді з цукром у спеціальному посуді - джезве. Подається разом з кавовою гущею у маленьких чашках.

Кагор - солодке вино, яке містить 16% спирту та 16-20% цукру.

Канapé - маленькі бутерброди різної форми. Продукти укладаються на м'якоті білого хліба у вигляді малюнка, оформляються зеленню, овочами. У холодному вигляді канapé зазвичай подають як закуски перед аперитивом; у гарячому вигляді - перед основною стравою.

Кап-тестер - кавовий сомельє, який дегустує і оцінює каву.

Капучино - італійська назва кави, приготованої з пінкою, додаванням збитих вершків та присипаною шоколадною глазур'ю.

Карпаччо - скибочки сирого м'яса у соусі.

Карта вин - оформлений у вигляді меню : список найменувань вин, які наявні у ресторані або кафе у продажу, із зазначенням їх вартості.

Кейтеринг - обслуговування поза приміщень ; підприємств харчування. Відповідає традиційному комплексному обслуговуванню, що включає приготування їжі, сервіровку столу, надання допомоги у проведенні заходу поза закладу харчування. Характерними прикладами такого обслуговування є організація банкетів, фуршетів, весіль та інших заходів.

Класифікація готельного харчування:

RO (або **AO** - в Іспанії) - повна відсутність харчування;

BB - до вартості проживання включено тільки сніданок (шведський стіл). Додаткове харчування - за окрему плату в ресторанах і барах готелю;

HB - у вартість включено сніданок і вечерю (шведський стіл);

FB - триразове харчування: сніданок, обід і вечеря (шведський стіл);

Extended FB - триразове харчування та напої під час трапези (алкогольні та безалкогольні місцевого виробництва в асортименті);

All inclusive - сніданок, обід і вечеря (шведський стіл). Протягом дня пропонуються напої (алкогольні та безалкогольні місцевого виробництва). Залежно від категорії готелю клієнта порадують додатковим харчуванням. Це може бути другий сніданок, полуденок, пізня вечеря, легкі закуски, барбекю у барах готелю;

Ultra all inclusive - сніданок, пізній сніданок, обід, полуденок і вечеря (шведський стіл). Достатній вибір солодощів, десертів, усіляких закусок, а також іпирокий вибір напоїв місцевого та імпортного виробництва. Більшість готелів пропонують клієнтам додаткове безкоштовне харчування у ресторанах з кухнею різних країн світу.

Кейтерьє – людина, яка займається організацією бенкетів поза межами закладів ресторанного господарства має відповідні зв'язки у цій сфері. Добре орієнтується на ринку продуктів і знає таємниці їх приготування. Кейтерьє повинен знати, де купити той чи інший продукт, де знайти елітного кухаря, розбиратися у посуді, знати у чому подаються страви та напої, їх еногастрономічні поєднання.

Коктейль-зал - торговельний зал ресторану, розташований в окремому приміщенні або вестибюлі, гармонійно вписується до групи торговельних приміщень і разом із тим відрізняється своїм оформленням. У ньому відбувається обслуговування за типом «банкет-коктейль» для учасників фестивалів, нарад, конференцій.

Коктейль - суміш алкогольних і безалкогольних напоїв із додаванням цукру, прянощів, фруктів і деяких інших компонентів. Зазвичай коктейль включається до прохолодних напоїв, які пропонують відвідувачам ресторанів, кафе, барів.

Коктейль-бар - бар, в якому готуються та реалізуються змішані напої (коктейлі) у широкому асортименті, коньяки, фрукти, кондитерські вироби, спеціальні закуски.

Коктейль-хол - бар з широким асортиментом змішаних та алкогольних напоїв; найчастіше розміщується при ресторанах і готелях. Працює переважно увечері. Містить танцювальний майданчик. Обслуговування відвідувачів комбіноване: за барною стійкою - бармен, а в залі - офіціант.

Колекційні вина - марочні вина, особливо високої якості, котрі витримуються не менше ніж 3 роки у пляшках.

Колекційні коньяки - марочні коньяки, додатково витримані у дубових бочках і бутах більше ніж 5 років.

Континентальний сніданок - стандартний набір страв у ранковому меню, який пропонується туристам у готелях, ресторанах, кафе. На відміну від англійського сніданку, континентальний у більш легкий за своїм складом. До нього зазвичай ; включають каву або чай, булочку, масло, джем. У країнах Північної Європи він може бути доповнений сиром, холодним м'ясом або рибою.

Концептуальний ресторан - високотехноло- гічний заклад харчування з вишуканою кухнею, виразною ідеєю, розробленими під неї компонентами розваг, що дає можливість споживачам бути активними учасниками дійства, яке передбачене у ресторані.

Коньяк - це оригінальний спиртовий напій світло-золотавого кольору, що має складний аромат з відтінками ванілі та м'який гармонійний смак, одержаний у результаті подвійної перегонки сухого виноградного вина з наступною витримкою відгону в дубових бочках. Міцність коньяку не менше ніж 40% об. Якість коньяку, що виробляється у Франції, визначається за спеціальною позначкою на етикетках пляшок:

V.S. - коньяки, що мають витримку в бочці не менше 2,5 років;

V.S.O.P. - коньяки з витримкою в бочці не менше 4 років;

V.V.S.O.P. - коньяки з витримкою в бочці не менше 5 років;

X.O. - це коньяки з витримкою в бочці 6 і більше років.

Коркидж - певна такса, яку відвідувачі ресторану, кафе сплачують цьому закладу за право принести з собою для вживання алкогольні напої.

Корчма – заклад харчування, в якому продавались і споживались страви і напої, а також обговорювалися та вирішувалися громадські справи (земські суди, сповіщали новини).

Креманка - скляний кришталевий або мельхіоровий посуд круглої форми діаметром 90 см на високій, середній або низькій ніжці, призначений для подачі солодких страв, місткістю 150-200 мл.

Криштал - сплав найкращих сортів скла, свинцю (24%) або срібла (для прозорості).

Крутон - грінка, маленький кубик підсмаженого хліба; подають до супів, салатів або овочевих страв.

Куверт - сервіровка столу столовим приладдям у ресторані, кафе на одну персону. Найчастіше використовується як облікова одиниця при плануванні роботи підприємства та оцінюванні результатів його діяльності.

Кулінарія - наука або мистецтво гарної їжі та напоїв.

Кухня - стиль приготування і асортимент ресторанних страв, наприклад, європейська, східна, китайська кухня; приміщення для приготування їжі або штат кухарів.

Лазанья - локшина з м'ясом та пармезанським сиром, запечена у м'ясному соусі.

Ланч - час надання - від 10.00 до 14.00. Прийнято проводити у святкові дні.

Лід фраппе - фруктовий лід.

Лікєро-горілчані вироби - алкогольні напої, що містять барвники, ароматизатори та смакові речовини, а більшість з них і значну кількість цукру.

Лунко (італ.) - різновид кави еспрєсо - «довгий чорний ковток».

Мараскін - італійський лікер з кислої (мараскінової) вишні.

Марміт - обладнання, що дозволяє підтримувати певну температуру виробів.

Марципан - густа паста з роздрібненого мигдалю і яєчних білків; використовується у кондитерському виробництві, особливо для виготовлення петіфур (див. також «петіфур»), а також для прикрашання фруктових тортів.

Мельхіор - це сплав міді (80%) та нікелю (18-20%).

Мєню - асортиментний мінімум, перелік закусок, страв, напоїв, кондитерських виробів (з зазначенням вартості і виходу), розташованих у певній послідовності та пропонованих відвідувачам ресторану протягом усього робочого дня.

Мєню «а ля карт» - форма обслуговування відвідувачів ресторану, коли відвідувач обирає страву із запропонованого йому мєню за своїм смаком та бажанням і сплачує її за встановленими цінами. Харчування за цим мєню включається до комплексного обслуговування туристів, які користуються високими класами обслуговування. У цих випадках вартість харчування входить до вартості пакета послуг.

Мєню дю жур - перераховують чергові, тобто денні страви.

Німецький сервіс - їжа розкладається на велике блюдо та ставиться на стіл на доступній від гостя відстані, щоб він зміг обслужити себе сам.

Обідній зал - торговельний зал у ресторані готелю, пансіону, де організовується щоденне харчування проживаючих клієнтів згідно із запропонованим меню.

Обслуговування двома офіціантами (віденська система) - обидва офіціанти працюють разом і несуть однакову відповідальність. Один подає напої, зустрічає та розміщує гостей, приймає замовлення та отримує гроші за рахунком, а другий офіціант приносить і подає страви, забирає використаний посуд. Столи готують до зустрічі нових відвідувачів обидва офіціанти.

Обслуговування з блюд - форма обслуговування на банкетах, званих обідах, коли готова їжа розноситься на великих плоских блюдах і розкладається офіціантом на індивідуальні тарілки кожному гостю. Іноді гостям пропонується власноруч покласти з великого блюда на тарілку бажану для нього кількість їжі.

Обслуговування за столиком - звичайна форма обслуговування у ресторані або інших підприємствах харчування: відвідувачі, які сидять за столом, передають офіціанту замовлення, і він за встановленим порядком подає замовлені страви до столу.

Обслуговування на тарілках - найбільш розповсюджена форма обслуговування в ресторані, коли готова їжа порціями розкладається на індивідуальні тарілки на кухні і у такому вигляді подається офіціантом окремо кожному відвідувачу, який замовив страву.

Офіціант, офіціантка - службовець ресторану, кафе та інших підприємств громадського харчування, який подає відвідувачам замовлену їжу та обслуговує їх за столиком.

Офіційний прийом - прийом, коли присутні запрошені на нього через власний статус.

Пармезан - дуже твердий сухий сир, часто використовується в італійській кухні (походить з Парми, міста на півночі Італії).

Петіфур (фр.) - маленьке фігурне тістечко або бісквіт. Пряні петіфури подають до аперитивів.

Пізній сніданок - час надання - з 10.00 до 14.00. Заведено проводити у святкові дні. Подають: гарячі і холодні напої, булочки, масло, джем, ковбасу, сир, супи, гарячі м'ясні страви, десерти. Форма пропозиції - буфет.

Пікантний - гострий, апетитний.

Пітта (грец.) - плоский, круглий двошаровий хліб, який нарізають і наповнюють начинками.

Піцца (італ.) - форма з тіста у вигляді тарілки, наповнена різною начинкою, зазвичай це сир, томати, зелень.

Повносервісний ресторан - широкий вибір страв, особливо порційних. Страви, які тут готують, належать до розраду високої кухні.

Погрібок винний - приміщення у підвальному поверсі ресторану, готелю, де у бочках або скляному посуді зберігаються високоякісні вина, які пропонують відвідувачам на спробу й на продаж.

Порцеляновий посуд – посуд із тонкої кераміки, непроникний для води, черепок без пор, який просвічується у тонких місцях.

Праліне - ласощі з мигдалю або фундука, підсмаженого у цукрі.

Предмет сервірування – порцеляновий, фаянсовий, кришталевий, скляний та інші види посуду, металеві основні (призначені для споживання їжі) та допоміжні столові набори, серветки, квіти тощо.

Прийом - келих вина - влаштовують його з нагоди відкриття виставок, фестивалів. У ролі напоїв пропонують переважно вина, у ролі закусок - сир, фрукти, закуски з них, маслини, оливки, канапе, тарталетки, профітролі з різними наповнювачами тощо. Можливе запрошення гостей з жінками.

Прийом - келих шампанського - влаштовують з нагоди національного свята, приїзду делегації, остаточного від'їзду посла тощо. Початок о 12.00 годині дня, тривалість не більше години. Подають тільки шампанське, але можна окремо подавати на тацях віскі, джин, горілку, вина, соки, мінеральну воду тощо. У ролі закуски подають: канапе, сандвічі, валовини, тарталетки або профітролі з різними наповнювачами, горішки солоні в асортименті, фрукти, цитрусові тощо. Можливе запрошення гостей з жінками.

Прийом-вечеря - розпочинається о 21.00 годині, а інколи і пізніше. Меню та вина прийому вечері в основному співпадають з меню і винами прийому-обіду, за винятком супів. Прийом влаштовується безпосередньо після завершення будь-якої події, заходу, наприклад, після відвідування національної опери, театру, концерту, арт-галереї тощо. Таким же чином влаштовується святкова вечеря на честь днів народження перших осіб держави.

Прийоми вечірні - час влаштування - з 16.00 до 23.00 години. Мають більш офіційний та урочистий характер. Види: «Чай», «Коктейль», «Фуршет», «Обід», «Обід-буфет» (шведський стіл), «Вечеря».

Прийоми денні - час влаштування - з 12.00 до 15.00 години. Мають менш офіційний, але більш діловий характер. До них відносять: «Сніданок», «Діловий сніданок», «Келих шампанського», «Келих вина».

Прийом ділового (робочого) сніданку - тривалість 1-1,5 години. Запрошується обмежена кількість гостей. Подають одну холодну, одну гарячу закуску та одну гарячу другу страву.

Прийом «Жур фікс» - звичайно влаштовується дружиною міністра або іншою офіційною особою (у закордонній дипломатичній практиці), або дружиною Президента (у вітчизняній). Влаштовується регулярно, один раз на тиждень, певного дня, об одній і тій же годині протягом усього осінньо-зимового періоду. Прийом схожий на «Чай». Запрошення розсилаються на початку сезону і діють увесь сезон. Залежно від обраного часу проведення може бути віднесеним до денних або вечірніх прийомів.

Прийом-коктейль - проводиться з 17.00 до 20.00 години. Тривалість 1,5-2 години. Столів для гостей із стравами та закусками взагалі не розставляють. Гості їдять та п'ють стоячи. У сі страви подаються офіціантами в обнос та на тацях різної форми. Меню схоже на меню прийому - келих вина.

Прийом-обід - найбільш почесний вид прийому. Влаштовується з розсаджуванням гостей за столами. Час влаштування прийому 18.00-19.00 годин. Меню підпорядковується національним традиціям і включає: одну-дві холодні закуски, одну гарячу закуску, суп, гарячу рибну, м'ясну страву чи страву з птиці, десерт одного чи двох найменувань, каву, чай.

Асортимент алкогольних напоїв: горілка, настоянки, херес, шампанське, коньяк, колекції вина, столові білі та червоні вина. Тривалість прийому-обіду складає 2-3 години.

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

Прийом-сніданок - починається о 12.00 або 13.00 годині і триває до 15.00 години. Тривалість прийому 1-1,5 години, з них 30 хвилин гості проводять за кавою. Влаштовують з нагоди приїзду та від'їзду послів, високих іноземних осіб та з метою підтримання контактів з іноземними дипломатичними представництвами. Меню враховує національні традиції. Подають одну або дві холодні закуски, одну гарячу закуску, одну чи дві другі страви, десерт, каву, чай.

Прийом-фуршег - влаштовують з нагоди національного свята, ювілейних свят тощо. Без розсаджування за столами (гості їдять та п'ють стоячи). Запрошують залежно від події від 80 до 500 осіб. Час влаштування - 17.00-20.00 години. До складу меню входять усі групи страв. Оформлення страв - банкетне. Всі страви дрібно порціоновані: їх можна наколоти виделкою (або шпажкою) і майже не користуватися ножом.

Прийом-чай, кава - влаштовують тільки жінки та для жінок. Наприклад, дружина міністра іноземних справ влаштовує «Чай» для дружин голів дипломатичних представництв, дружина посла - для дружин інших послів, дружина президента - для дружини президента іншої країни тощо. Час влаштування прийому - між 16.00-18.00 годинами. Тривалість 1-1,5 години. Меню обмежене: легкі закуски, канапе, сандвічі, десерт, кондитерські борошняні та цукрові вироби, цукерки, шоколад у асортименті; фрукти тощо. Чай чи каву у широкому асортименті подають з цукром, вершками, молоком, варенням, джемом, лимоном, цукатами тощо. Подають десертні та сухі вина, а в деяких випадках - шампанське.

Приладдя столове - набір необхідних речей для їжі: ножі, виделки, ложки, тарілки, що використовуються для сервіровки столу на підприємствах громадського харчування.

Прес-бар - обслуговування представників преси при проведенні змагань, з'їздів, конференцій. Він може працювати за методом самообслуговування або з обслуговуванням офіціантами.

Продукція власного виробництва - кулінарна продукція, хлібобулочні та борошняні кондитерські вироби, що виробляє та продає заклад ресторанного господарства.

Протокол - сукупність правил, умовностей і традицій, у тому числі й при обслуговуванні в ресторанах, барах, що дотримуються представництвом та офіційними особами у міжнародному спілкуванні.

Пунш - пряний, зігріваючий напій. Слово «пунш» виникло від давньогрецького «понгша», що значить «п'ять». Колись цей напій готували з п'яти компонентів.

Равіолі - маленькі пельмені, начинені м'ясом . або сиром. Подаються у супі або під соусом.

Ребрендинг - змінювання концепції бренду, перепозиціювання його на іншу соціальну або і демографічну групу, зміна цільової ніші.

Рестайлінг - змінювання фірмового стилю ресторану і дизайну його різних елементів, включаючи логотип.

Ресторан - підприємство громадського харчування, що пропонує гостям різноманітні асортименти страв складного й фірмового приготування, високий рівень сервісу, послуги офіціантів, метрдотелів, організацію культурного й розважального дозвілля клієнтів, корпоративного й банкетного обслуговування.

Ресторан вищого класу - підприємство громадського харчування, яке пропонує оригінальний інтер'єр, широкий вибір послуг, комфортність, різноманітний асортимент вишуканих страв.

Ресторан-гриль - невеликий ресторан або секція ресторану, що спеціалізується на приготуванні м'ясних страв на металевій решітці-гриль.

Ресторан дієтичний - ресторан, в якому меню і режим харчування відповідають потребам дієти. Дієтичні ресторани входять до складу лікувально-оздоровчих комплексів, де значна кількість відпочиваючих туристів потребує дієтичного харчування.

Ресторан люкс - підприємство громадського харчування, яке пропонує сучасний інтер'єр, високий рівень комфортності та різноманітність наданих послуг.

Ресторани на теплоходах - обслуговують пасажирів та туристів, які подорожують. Надаються сніданки, обіди й вечері. Обслуговування здійснюється офіціантами, але може застосовуватися й самообслуговування. На великих теплоходах може бути декілька ресторанів.

Ресторан першого класу - підприємство громадського харчування, для якого є характерними звичайність та оригінальність інтер'єру, гармонійність і комфортність.

Ресторан самообслуговування - ресторан, де відвідувачі власноруч підносять від роздавальні до своїх столиків вибрані страви і напої. Відвідувачі або вносять фіксовану суму оплати за вибрані страви незалежно від їх кількості й асортименту, або сплачують їх через касу за встановленими для кожної страви цінами. Ресторани самообслуговування зазвичай створюються для організації швидкого *харчування* туристів у місцях їх масового перебування.

Ресторан спеціалізований - ресторан, що спеціалізується на приготуванні особливих страв, які складають основу ресторанного меню, а

також на особливих формах обслуговування відвідувачів, наприклад, ресторан національної кухні, ресторан «дарунків моря», «ресторан мисливця» та інші.

Ретельна сервіровка - сервіровка столу, коли узгодження меню здійснюється заздалегідь, зазвичай застосовується при обслуговуванні весіль, ювілеїв тощо.

Родинні ресторани - сучасний варіант стилізації під старомодну кав'ярню. Розташовуються у престижних приміських зонах або недалеко від них. У деяких родинних ресторанах є салатно-десертні бари.

Російський сервіс - їжа приноситься на сервірованому блюді. Офіціант на очах у гостей розділяє її на порції, далі гості самі перекладають ці порції в тарілки.

Російська система обслуговування - обслуговування здійснюється бригадами з 3-х осіб: бригадир, офіціант для подачі страв і офіціант для подачі напоїв. Така система обслуговування пасує для підприємств категорії «екстра» та дни підприємств у національному стилі.

Ручники офіціантські - мають прямокутну форму 40x80 см і використовуються для подачі страв і обслуговування клієнтів.

Саке - японська горілка, міцністю 16-18%, яка виробляється зі зброженош рису. Зазвичай подається теплою.

Салат - закусочна страва; для приготування використовують сирі, варені, консервовані, квашені та мариновані овочі, фрукти, відварені м'ясні і рибні продукти, дичину та інше.

Система «перший офіціант» («шеф де ранг») - це французька система обслуговування, коли в кожний зал підприємства призначається відповідальна особа - «метрдотель» або «шеф де зал». Він керує обслуговуванням у залі, зустрічає та пропонує місця відвідувачам, приймає перші замовлення і передає їх офіціантам для виконання, стежить за якістю обслуговування відвідувачів.

Серветки - використовуються великі за розміром, так звані наперони (серветки-покривала), і гостьові серветки квадратної форми (розміри 40x40 см, 50x50 см, 60x60 см). Наперони за виглядом, кольором і якістю підбираються відповідно до скатертини та використовуються для прикрашання накритих столів.

Сервізна - приміщення для зберігання і відпуску офіціантам посуду, столового приладдя, білизни; організовується поруч з мийною голового посуду.

Сервіровка столу - завершальний етап підготовки торговельного залу ресторану до прийому відвідувачів, що доповнює інтер'єр залу ресторану та прискорює процес обслуговування відвідувачів.

Скатерті - відповідають формам і розмірам столів і звисають зі всіх сторін на 25-35 см. Останнім часом все частіше використовуються довгі та широкі (які утворюють красиві складки) скатерті.

Слабоалкогольні напої - напої з незначним вмістом спирту (1,5-6%).

Сніданок з шампанським - подається з офіційного приводу. Проводиться у передобідній час і триває протягом 1,5-2 годин. Пропонують різноманітні канапе (маленькі бутерброди) з делікатесами, невеликі холодні та гарячі закуски, можливі гарячі м'ясні страви, десерти.

Сомельє - службовець, який відповідає за подачу напоїв у ресторані і надає відвідувачам рекомендації щодо вибору вин та напоїв.

Спеціалізація ресторанів - найрізноманітніша: швидке обслуговування, родинна, повсякденна. Ресторани можуть спеціалізуватися на приготуванні національних страв, вечерь, сніданків тощо.

Статичне меню - застосовують у ресторанах при готелях. Його склад не змінюється кожного дня. Зміни можливі через включення до нього сезонних продуктів або заміни страв, що не користуються популярністю.

Стіл-експрес - стіл, розрахований на 20 осіб, що має круглу форму із центральною частиною, що повертається, на яку ставлять різні закуски,

Столова білизна - скатерті, серветки, рушники, ручники, що виготовлені із льняних тканин та мають велику міцність.

Столове приладдя - ніж, виделка, ложка, що призначені для перших і других гарячих страв; довжина столового ножа приблизно дорівнює діаметру столової тарілки, довжина виделки і ложки дещо менша; столові ложка і виделка використовуються для перекладання страви із спільної тарілки у тарілку відвідувача.

Страва - одна зі змін страв, які подають під час сніданку, обіду або вечері, наприклад, закуска, бульйон (суп), основна гаряча страва, десерт

Страва головна - виготовлена їжа, яка у ресторані замовляється та подається гостям як основна їжа. Зазвичай це можуть бути м'ясні, рибні страви, дичина, страви з морських продуктів тощо.

Страва дня - головна страва в меню, яка пропонується відвідувачам ресторану тільки у конкретний день. Зазвичай про таку страву повідомляється на початку меню під девізом «шеф-повар рекомендує».

Суфле - будь-яка страва, приготована з протертих складових частин, із додаванням яєчних жовтків, збитих білків, овочів, риби, фруктів, горіхів тощо

Тітестер - це чайний сомельє, який дегустує чай за кольором, запахом, смаком, визначає регіон, де він вирощений, сорт, сезон збору, спосіб зберігання і переробки.

Торговельний зал ресторану - основне приміщення, де обслуговують відвідувачів.

Трав'яний чай - настій або «чай», який готують, заливаючи окропом листя або квіти різних трав. Більшість трав'яних чаїв, але не всі, не містять кофеїну.

Транширування - це нарізання на порції засмажених або зварених цілком курей, індиків, гусей, поросят, окісту або сідла баранчика, риби та подача кожному з відвідувачів тієї частини, яку він забажає.

Тростинний спирт - чистий спирт з цукрової тростини, часто використовують у коктейлях.

Туггі-фрутті (італ.) - морозиво із зацукрованими фруктами.

Фаст фуд - загальна назва ресторану або інших підприємств громадського харчування, де відвідувачам надається швидке обслуговування фірмовими стравами.

Фірмова страва - це страва, яку готують у конкретному закладі ресторанного господарства за оригінальною авторською рецептурою із присвоєнням їй фірмової назви, на яку розповсюджується право захисту інтелектуальної власності

Фламбірування - підпалювання десертної страви, обритої спиртом або коньяком.

Французькі тоста - скибочки хліба, змочені у яйці й підсмажені.

Французький сервіс - є звичайним для ресторанів високої кухні. Велике блюдо із розкладеною на ньому їжею демонструється відвідувачам. Підходячи з лівого боку, офіціант накладає їжу з блюда гостям у тарілки.

Фрапірування - це система охолодження вин у спеціальному охолоджувачі з водою, льодом і сіллю.

Фреш-бар - заклад ресторанного господарства, який пропонує широкий вибір фруктових та овочевих свіжовичавлених соків, вітамінних коктейлів. Все готується у присутності клієнта.

Фруктові приладдя - ніж, виделка, які відрізняються від десертних приладів меншими розмірами, використовуються для подачі фруктів; виделка зазвичай з двома зубцями.

Фуа гра - гусяча або вутяча печінка. Фуа гра по-тулузьки та по-страсбурзьки готується з печінки, яка важить півтора кілограми.

Фудинг — поняття, що надає особливого значення їжі як певному стилю вибору, що часто зустрічається в кухнях стилю «фьюжн» у комбінації з факторами, які мають відношення не стільки до самої їжі, скільки до унікальної стильної атмосфери. Ідея fooding належить Олександру Коммасу, головному редактору журналу (ресторанного довідника) Nova. Слово fooding створене в результаті злиття їжі (food) з почуттями (feeling). У Парижі щорічно проводиться Виставка смаків, присвячена мистецтву кулінарії, гастрономії й вина, і Тиждень фудинга.

Фумельє - спеціаліст із сигар (сигарний сомельє, дегустатор). Добирає сигари і вміло поєднує з алкогольними напоями.

Фуршет - форма обслуговування в ресторанах, на прийомах, вечірках, коли присутні їдять та випивають стоячи, самостійно накладаючи на свої тарілки їжу або наливаючи у келих напої, що виставлені на великому спільному столі.

Хай-ті - вечірній чай у невимушеній обстановці.

Цедра - шкірка цитрусового плоду без м'якоті; застосовується для ароматизації.

Циклічне меню - повторюється через деякий період.

Цитрус - плід цитрусового дерева - лимон, лайм, апельсин, грейпфрут та інші.

Чайові - грошова винагорода, яку відповідно до прийнятих звичаїв клієнт добровільно сплачує обслуговуючому персоналу ресторану за уважне, культурне, швидке обслуговування понад суми наданого рахунку. Зазвичай розмір чайових визначається в межах до 10% від суми рахунку.

Чаша для ополіскування пальців - невелика миска, чаша, наповнена водою (часто в неї кладуть скибочку лимону), ставиться на стіл для того, щоб відвідувачі мали можливість сполоснути пальці,

Шампанське - ігристе виноградне вино, насичене вуглекислим газом під час природного бродіння. Створене у 1670 році французьким монахом на ім'я Дом Періньйон. у теперешній час класифікується за процентним вмістом цукру. Брют містить до 0,3% цукру, сухе - до 1,3%, напівсухе - до 5%, напівсолодке - до 8%, солодке - до 10%.

Шведський стіл - накритий стіл, з якого їжа та напої беруться за вибором, без замовлення. Завчасно оплачено

Шейкер - спеціальна склянка, що зачиняється. Використовується для збивання коктейлів.

Шеф-повар - кухар високої кваліфікації, який керує роботою кухні в ресторані і відповідає за приготування їжі високої якості. З метою реклами своєї продукції ресторани іноді найбільш вишукані страви включають до меню під рубрикою «шеф-повар рекомендує».

Шнапс (нім.) - північноєвропейський ароматизований дистильований спирт з пшениці або картоплі, схожий на голландський джін.

Штопор - призначений для витягування пробок з пляшок.

Щербет - солодкий ароматний шипучий напій; фруктове морозиво; заморожений десерт з фруктами або горіхами.

Список рекомендованої літератури

1. ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.
2. ДСТУ 3862-99 Громадське харчування. Терміни та визначення.
3. ДБН В.2.2-25-2009. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства).
4. Межгосударственный стандарт 20523-97. Услуги общественного питания. Общие требования.
5. Про затвердження Рекомендованих норм технічного оснащення закладів громадського харчування: Наказ Міністра економіки та з питань європейської інтеграції України від 03.01.2003 р. № 2.
6. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: Підручник для ВУЗів / За ред. Н.О. П'ятницької. – К.: Кондор, 2012. – 557 с.
7. Проектування закладів ресторанного господарства: навч. посіб. / за ред. А.А. Мазаракі. – К.: КНТЕУ, 2010. – 307 с.
8. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства: навч. посібник для студентів вищих навч. закладів. – К.: Центр учбової літератури; Інкос, 2007. – 279 с.
9. Черевко О.І. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу / О.І. Черевко, Л.П. Малюк, Г.В. Дейниченко. - Х. : Фавор ЛТД, 2003.-440 с.
10. Мостова Л.М., Новикова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства/ Навчальний посібник. – К.: Ліра- К, 2010.- 388с.
11. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. – Львів: Афіша, 2009. – 304 с.
12. Зайко Г. М., Джум Т. А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Магистр - ИНФРА, 2011. – 560 с.
13. Радченко Л. А. Организация производства на предприятиях общественного питания. Ростов-на-Дону: Феникс, 2008. – 373 с.
14. Черевко О.І. та ін.. Технологічне проектування підприємств харчування: Навч. посібник /О.І.Черевко, Л.М.Крайнюк, Л.О. Касіна та ін../ Харк. держ. ун-т харч. та торг. – Харків: ХДУХТ, 2005.- 295 с.
15. Васильєва О.О. Організація виробництва: навч. посіб. для студ. напряму підгот. спец. 6.051701 «Харч технології та інженерії»: Донецьк, ДонНУЕТ, 2010. – 155с.

Нормативна:

1. Про захист прав споживачів [Текст]: Закон України / Відомості Верховної Ради України – 1991, № 30.
2. Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення [Текст]: Закон України від 24.02.1994 р. № 4004.
3. Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини [Текст]: Закон України від 23.12.1997 р. № 771/97-ВР.
4. Про внесення змін і доповнень до ДСТУ 3862-99 «Ресторанне господарство. Терміни та визначення» Наказ Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 29 жовтня 2003 р. № 185.
5. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».
6. Межгосударственный стандарт ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания. Общие требования».
7. Межгосударственный стандарт ГОСТ 30524-97 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».
8. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства: Наказ міністра економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.2002, N 219.
9. Рекомендовані норми технічного оснащення закладів громадського харчування: Наказ Мінекономіки №2 від 03.01.2003 р.
10. Про захист прав споживачів: Закон України від 15.12.1993 р. № 3682-XII.
11. Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення: Закон України від 24.02.1994 р. № 4004-XII.
12. Про внесення змін і доповнень до статті 23 Закону України «Про захист прав споживачів»: Закон України від 20.06.1995 р.
13. Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини: Закон України від 23.12.1997 р. № 771/97-ВР.
14. ДСТУ 3278 - 95 «Стандартизація послуг. Основні положення».
15. Міждержавний стандарт ГОСТ 30390-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия».
16. Міждержавний стандарт ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания. Общие требования».
17. Міждержавний стандарт ГОСТ 30524-97 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».
18. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.
19. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги»
20. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
21. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщування».

Терміни та визначення».

22. СанПиН 2.3.2.1324–03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов».

23. СанПиН 42-123-5777-91 «Санитарные правила для предприятий общественного питания, включая кондитерские цехи и предприятия, вырабатывающие мягкое мороженное».

24. Апонін В. В. Організація і технологія надання послуг : навчальний посібник / В. В. Апонін, І. І. Олексин, Н. О. Шутовська, Т. В. Футало ; за редакцією професора В. В. Апоніна. – К. : Видавничий центр «Академія», 2006. – 311 с.

25. Архипов В. В. Гостинично-ресторанный сервис: особенности культуры и традиций питания народов мира : курс лекцій : учебное пособие / В. В. Архипов, Е. И. Иванникова. – К. : Атика, 2005. – 216 с.

26. Архипов В.В. Барное дело. Учебное пособие. К.: Центр учебной литературы, 2011. - 240 с.

27. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства / навчальний посібник / - 3-тє вид., доп. - К; Центр навчальної літератури, 2011. - 358с.

28. Балагдин-Малых В. В. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: туристические, гостинично-ресторанные и развлекательные комплексы / В. В. Балагдин-Малых : Учебное пособие. – М. : Издательство Московского психолого-социального института ; Воронеж :Издательство НПО «МОДЭК», 2004. – 560 с.

29. Банько В. Г. Будівлі, споруди, обладнання туристичних комплексів та їх експлуатація / В. Г. Банько : навчальний посібник. – К. : Центр інформаційних технологій. – 2006. – 292 с.

30. Дейниченко Г. В. Оборудование предприятий общественного питания : справочник. Часть 2 / Г. В. Дейниченко, В. А. Ефимова, Г. М. Постнов. – Харьков : Торнадо, 2003. – 380 с.

31. Долгополова С. В. Новые кулинарные технологии / С. В. Долгополова – М. : ЗАО «Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2005. – 275 с.

32. Дурович А. П. Маркетинг гостиниц и ресторанов : учебное пособие / А. П. Дурович. – М. : Новое знание, 2005. – 632 с.

33. Ефимова О. П. Экономика гостиниц и ресторанов / О. П. Ефимова, Н. А. Ефимова, Т. А. Олефиренко : учебное пособие под ред. Н. И. Кабушкина. – 3-е изд., стер. – М. : Новое знание, 2006. – 392 с.

34. Затуливетров А. Ресторан за 180 дней : практическое пособие по открытию / А. Затуливетров. – М. : ООО «Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2012 – 208 с.

35. Зубар Н. М. Логістика у ресторанному господарстві : навчальний посібник / Н. М. Зубар, М. Ю. Григорак. – К. : Центр учбової літератури, 2010. – 312 с.

36. Коршунов Н. В. Современный ресторан и культура обслуживания / Н. В. Коршунов. – М. : Экономика, 2010. – 315с.

37. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учебник для вузов : пер.англ. / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; под ред. Р.Б. Ноздревой. – М. : ЮНИТИ, 1998. – 787 с.
38. Кузнєцова Н. М. Основи економіки готельного та ресторанного господарства / Н. М. Кузнєцова : навчальний посібник. – К. : Федерація профспілок України ; Інститут туризму, 1997. – 173 с.
39. Литвиненко Т. К. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу / Т. К. Литвиненко. – К., 2011. – 215 с.
40. Литвиненко Т.Є. Організація ресторанного господарства: Опор. конспект лекцій / Т.Є. Литвиненко. – К.: КНТЕУ, 2010. – 204 с.
41. Литвиненко Т.Є. Особливості організації дипломатичних прийомів: Конспект лекцій / Т.Є. Литвиненко. – К.: - КНТЕУ, 2005. – 85с.
42. Мазаракі А. А. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: підручник для вузів / А. А. Мазаракі, Н. П. Благополучна, І. І. Гайовий та ін. ; під ред. Н.О. П'ятницької. – 2-ге видання, перероблене та доповнене. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 584 с.
43. Мазаракі А. А. Проектування закладів ресторанного господарства : підручник для ВУЗів / за ред.проф. А. А. Мазаракі. – 2-ге видання, доповнене і виправлене. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. – 339 с.
44. Малик Л. О. Економіка та організація формування маркетингової туристичної індустрії в Україні : монографія / Л. Малик. – Дрогобич : Коло, 2011. – 394 с.
45. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
46. Мостова Л. М. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства : навчальний посібник / Л. М. Мостова, О. В. Новікова. – К. : Ліра-К, 2010. – 308 с.
47. Назаров О. 333 хитрости ресторанного бизнеса / Олег Назаров – М. : ООО «Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2009. – 256 с.
48. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб. для студ. вищих навч. закладів / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк // Київський національний ун-т культури і мистецтв. – К. : Центр навч. літератури, – 2009. – 344 с.
49. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник : [для вищ. навч. закл.] / за ред. Н. О. Пятницької. – 2-ге вид., переробл. та доповн. – К. : Центр учбової літератури, 2011 – 584 с.
50. П'ятницька Г. Т. Інноваційні ресторани технології: основи теорії : навчальний посібник для вищих навчальних закладів / Г. Т. П'ятницька, Н. О. П'ятницька. – К. : Кондор-Видавництво, 2013. – 250 с.
51. П'ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: монографія / Т.П'ятницька. – К. : КНТЕУ, 2007. – 465 с.
52. Пятакова И. А. Организация обслуживания в предприятиях общественного питания / И. А. Пятакова, В. Г. Лазарев. – К. : Высшая школа. 2011. – 324 с.

53. Ресторанне господарство і туристична індустрія в ринкових умовах : зб. наук. пр. / Київський національний торговельно-економічний ун-т / відп. ред. М. І. Пересічний. – К. : КНТЕУ, 2004. – 208 с.
54. Сало Я. М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Ресторанна справа : довідник офіціанта / Я. М. Сало. – Львів : Афіша 2007. – 301 с.
55. Сахно Є. Ю. Менеджмент сервісу. Теорія та практика : навчальний посібник / Ю. Сахно, М. С. Дорош. – К. : Центр учбової літератури, 2010. – 328 с.
56. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підруч. [для вищ. навч. заклад.] / Т. Г. Сокол. – К. : Альтепрес, 2009. – 446 с.
57. Солдатенко Д. Ресторанный персонал. Как избежать проблем / Д. Солдатенко. – М. : ЗАО «Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2005. – 192 с.
58. Стельмахович М. А. Ділова культура для офіціантів – барменів : учбовий посібник / М. А. Стельмахович. – Ростов н/Д. : Фенікс 2001. – 161 с.
59. Стоякович Г. П. Особенности питания иностранных туристов / Г. П. Стоякович. – М., 2000. – 67 с.
60. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов / учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. / Т. Л. Тимохина. – М. : ФОРУМ ; ИНТРА-М, 2008. – 352 с.

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

Раїса Павлівна Загнибіда

**ОРГАНІЗАЦІЯ РЕСТОРАННОГО
ГОСПОДАРСТВА**

Навчально-методичний посібник

для студентів

спеціальності «Туризм»

Комп'ютерний набір – Раїса Загнибіда

Здано до складання 15.08.2017 року. Підписано до друку 15.08.2017 року. Формат друку 60*90. Папір офсетний. Друк офсетний. Гарнітура Times New Roman Суг. Ум. Друк. Арк. 3,7.

Замовлення №88. Наклад 100 прим.

Друкарня «Фоліант» (ПП Дмитренко Ю.В.),

м.Івано-Франківськ, вул. Старозамкова, 2, тел.. 50-21-65

e-mai: foliant@optima.com.ua

www.foliant.if.ua