

**Міністерство освіти і науки України
Комерційний технікум
Дніпровського державного технічного університету**

КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

з дисципліни

«ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

**для студентів денної форми навчання
за освітньо-професійною програмою «Харчові технології»
зі спеціальності 181. Харчові технології
галузі знань 18. Виробництво та технології**

Затверджено педагогічною радою КТ ДДТУ

24.05.2017 р протокол №10

Кам'янське

2017

Лекція №1

Тема лекції :Характеристика комплексу послуг ЗРГ

План

- 1. Класифікація закладів ресторанного господарства**
- 2. Характеристика комплексу послуг закладів ресторанного господарства**
- 3. Вимоги до закладів ресторанного господарства**

Література : 1.с.3-4, 6.с.9-32, 8.с.6-23

Зміст лекції

1. Класифікація закладів ресторанного господарства

Заклади ресторанного господарства класифікують за видами економічної діяльності, торговельно-виробничими ознаками, класами, комплексом продукції і послуг, сезонністю, потужністю, характером контингенту, використовуваними методами обслуговування.

За видами економічної діяльності заклади ресторанного господарства поділяються на такі групи:

- заклади, які здійснюють продаж їжі і 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 і 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 (рис. 1.1):

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



Рис. 1.1. Загальна класифікація закладів ресторанного господарства

За виробничою ознакою заклади ресторанного господарства поділяються на ті, що мають власне виробництво, і ті, що не мають його.

Заклади, що 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 прикріплених до них дрібних і середніх закладів ресторанного господарства.
2. Ті, що поєднують функції виробництва та обслуговування споживачів, причому вони працюють на сировині і можуть частково використовувати напівфабрикати. До закладів, що працюють на сировині, відносять 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-доготівельні, вагони-ресторани, заклади швидкого обслуговування, що мають доготівельні цехи, у яких напівфабрикати піддають подальшій обробці, доводячи до готовності. Продукцію реалізують споживачам у власних торговельних залах. Вони можуть реалізовувати і готові вироби: наприклад, борошняні кондитерські і кулінарні вироби.

До закладів, що не мають власного виробництва, відносять: їдальні-роздавальні, буфети, в яких реалізують холодні і гарячі страви та напої тощо. Вони здійснюють короткотермінове зберігання, розігрів та реалізацію готових страв, кулінарних та борошняних кондитерських виробів, які постачають підприємства із власним виробництвом.

За ознакою комплексу продукції і послуг розрізняють заклади основного типу, спеціалізовані, комбіновані, комплексні.

До закладів *основного типу* належать: ресторан, кафе, закусочна, їдальня, бар, кафетерій, буфет, фабрика-заготівельня, фабрика - кухня, домашня кухня, ресторан за спеціальними замовленнями.

До *спеціалізованих* закладів відносять ресторани, кафе, закусочні, що відпускають та реалізують специфічний асортимент страв, напоїв та закупних товарів (ресторани з національною кухнею, кафе-морозиво, кафе-кондитерська; закусочна: пиріжкова, млинцева, піцерія; бар: пивний, винний тощо).

Комбінований заклад - це об'єднання декількох закладів різних типів в одній будівлі. Вони надають споживачу можливість вибору в одному місці кількох видів послуг: послуг, що надають ресторани і бари, більярдний клуб і кафе-бар тощо (рис. 1.2).

На певній території компактно може бути розміщений комплекс закладів ресторанного господарства. У ДСТУ 4281 :2004 "Заклади ресторанного господарства. Класифікація" введено поняття: майдан харчування. Це комплекс закладів ресторанного господарства, що мають загальний торговельний зал.

За *сезонністю* розрізняють постійно діючі заклади ресторанного господарства, що працюють цілий рік, та сезонні, що працюють у весняно-літній період. Заклади ресторанного господарства можуть бути стаціонарними та пересувними - автоїдальні, автобуфети, вагони-ресторани тощо.

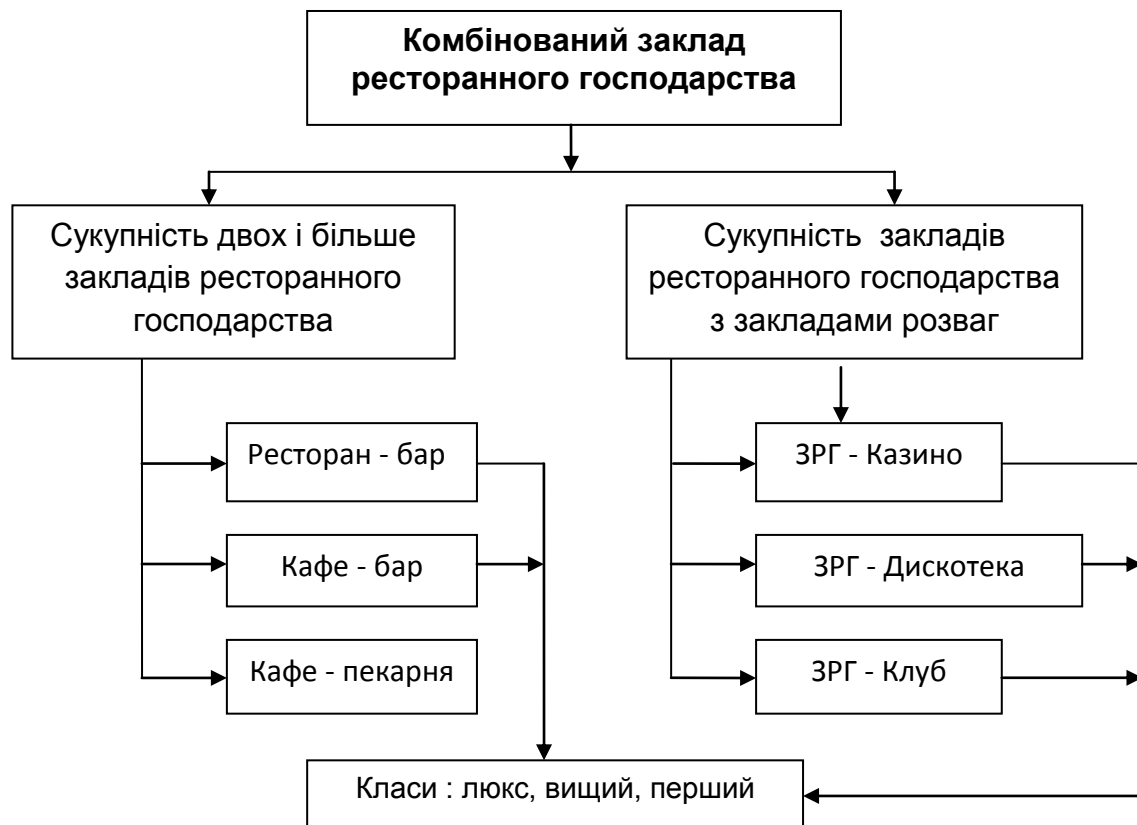


Рис.1.2. Класифікація комбінованих закладів ресторанного господарства

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 характером контингенту, який обслуговується, розрізняють: *загальнодоступний заклад* ресторанного господарства, продукцію та послуги в якому може одержати будь-який споживач;

закритий заклад ресторанного господарства, продукцію та послуги в якому може одержати певний контингент споживачів за місцем роботи, служби чи навчання (харчування особистого складу збройних сил, на підприємствах, будівництві, установах, у навчальних закладах);

заклади ресторанного господарства, *які обслуговують визначений контингент споживачів*: мешканців готелів, мотелів, глядачів і відвідувачів спортивних установ, глядачів у закладах культури та мистецтва, пасажирів на вокзалах, пристанях, в аеропортах, тобто в основному . пов'язані з обслуговуванням певного контингенту споживачів.

Іноді послугами закладів ресторанного господарства при готелях користується населення міста.

Заклади можна поділити на групи **залежно від методу обслуговування**, що застосовується в них. Так, ресторани можна поділити на дві групи: з *обслуговуванням офіціантами та самообслуговуванням*. У першу групу увійшли загальнодоступні ресторани класу "люкс" та "вищого", у другу групу увійшли ресторани при службових закладах для організації сніданків, обідів, вечерь. Ресторани з самообслуговуванням можуть мати широкий і вузький асортимент страв. За рівнем послуг вони належать до першого класу.

Класифікація закладів ресторанного господарства спирається на наукові підходи до формування понять і відображає суттєві їх властивості.

Заклад - це організаційно - структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність: виробляє або/і

доготовлює, продає і організовує споживання продукції власного виробництва і закупних товарів, а також може організовувати дозвілля споживачів.

Вони поділяються на типи. **Тип** закладу визначається за сукупністю загальних характерних ознак торговельно-виробничої діяльності закладу ресторанного господарства, 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, ресторан за спеціальними замовленнями (catering). Крім вищеназваних основних типів закладів ресторанного господарства використовуються такі поняття, як "заклад швидкого обслуговування", "майдан харчування".

Заклад швидкого обслуговування - це різновид закладу ресторанного господарства певного типу, в якому застосовується метод самообслуговування і пропонується обмежений асортимент продукції, що прискорює процес обслуговування. *Майдан харчування* ресторанного господарства - це комплекс закладів ресторанного господарства швидкого обслуговування, що мають загальний торговельний зал.

Заклади ресторанного господарства розміщуються в окремій капітальній будівлі або спеціально обладнаному приміщенні іншої капітальної або некапітальної споруди виробничих підприємств, установ, навчальних, лікувальних, оздоровчих закладів, готелів, магазинів, закладів культури, спорту, у вагонах залізничного, салонах авіа-, авто- та водного транспорту тощо.

Визначення типів закладів ресторанного господарства регламентується ДСТУ 4281 :2004 "Заклади ресторанного господарства. Класифікація" .

Згідно з вищеназваним стандартом, ресторан - це заклад ресторанного господарства з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, високим рівнем обслуговування і комфорту у поєднанні з

організацією відпочинку і дозвілля споживачів.

Класифікація ресторанів за різними ознаками наведена на рис. 1.3.

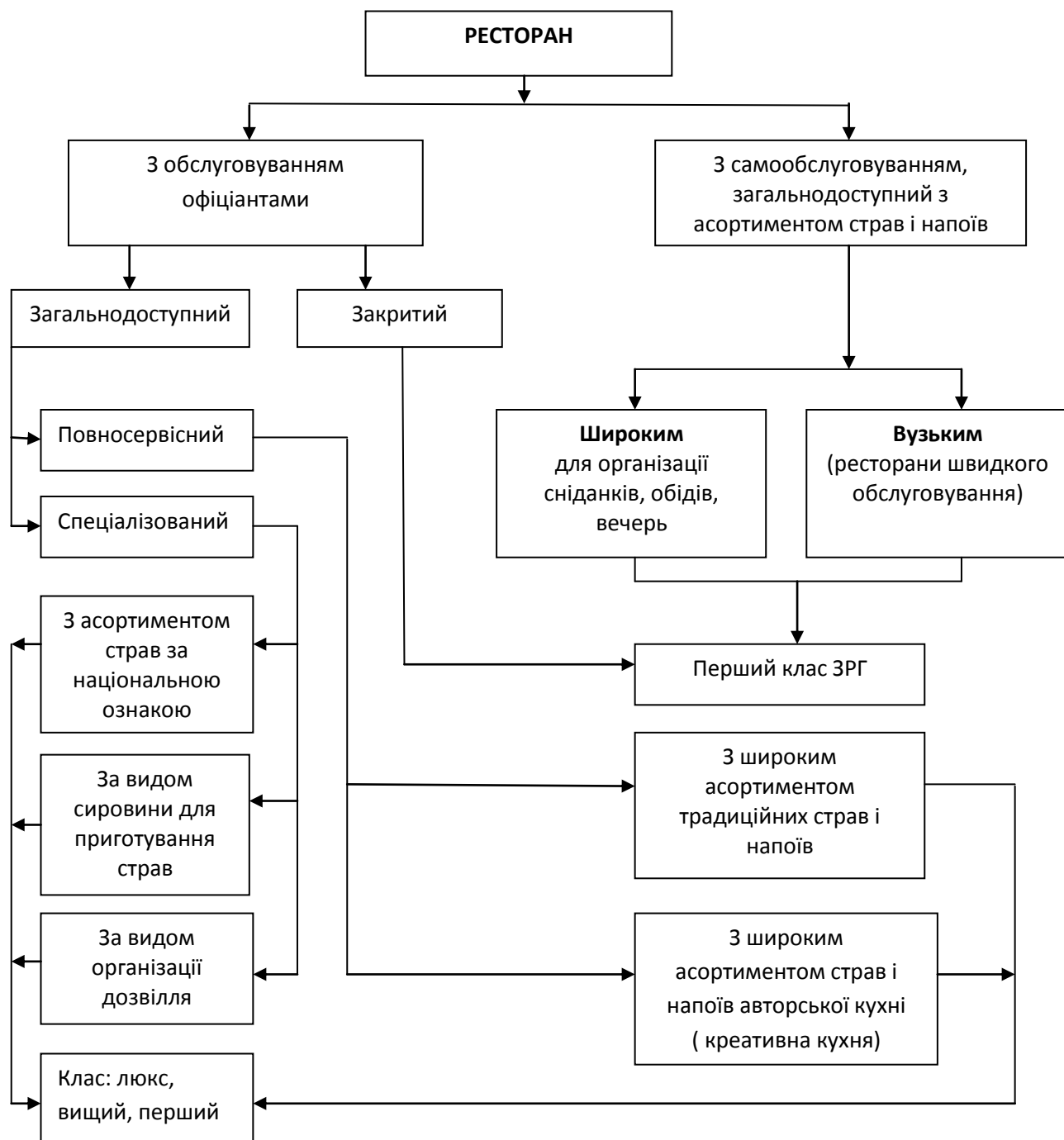


Рис. 1.3. Класифікація ресторанів

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: швидке обслуговування і звичайні; за методами обслуговування - з обслуговуванням офіціантами і самообслуговуванням. Ресторан може бути повно сервісним 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, повно сервісними можуть бути бари і кафе. *Спеціалізований ресторан* спеціалізується на певному асортименті кулінарної продукції - рибний ресторан, ресторан національної кухні тощо.

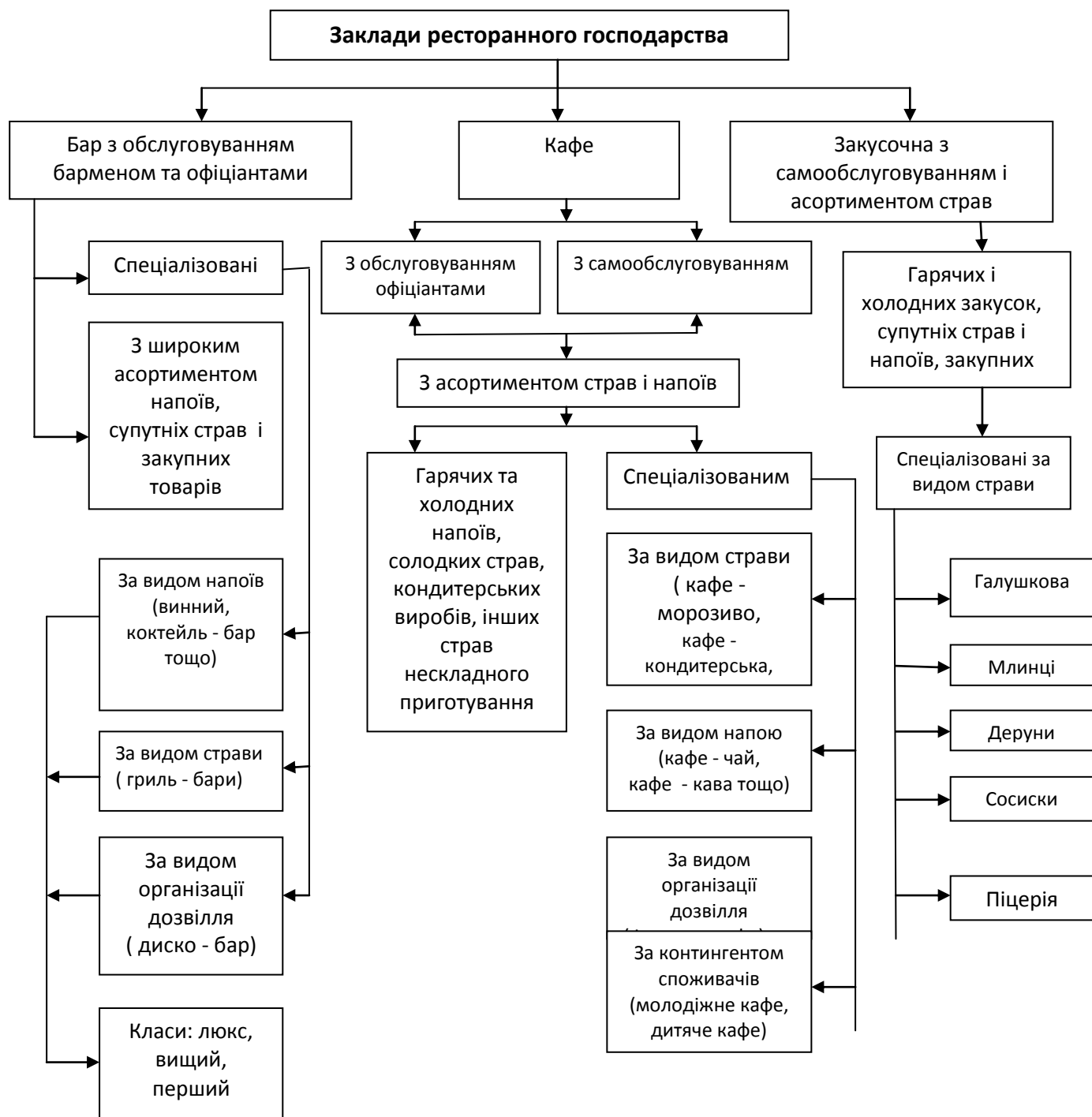
До різновидів ресторану належить і ресторан-бар.

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

Згідно з ДСТУ 4281 :2004 "Заклади ресторанного господарства. Класифікація" в окрему групу виділено ресторан за спеціальним замовленням (catering) - це заклад ресторанного господарства, призначений для готування 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 (ISIS) ООН окремо виділяють ресторан на замовлення (carry-out restaurants), ресторан-їдальню, вагон-ресторан⁴. Ресторан на замовлення є різновидом ресторану, який пропонує продаж виробленої ним продукції на винос, як правило з постачанням їжі в інші місця. Ресторан-їдальня (commissary restaurants) - це різновид ресторану, що організовує харчування працівників в організаціях. Вагон-ресторан - різновид ресторану, що організовує харчування споживачів послуг залізничних компаній та інших організацій залізничного транспорту.

Кафе - це заклад ресторанного господарства з широким асортиментом страв нескладного приготування, кондитерських виробів і напоїв, в якому застосовується самообслуговування або обслуговування офіціантами. Класифікація кафе представлена на рис. 1.4.



Кафе може бути повно сервісним або спеціалізованим. Розрізняють спеціалізовані кафе: кафе - кондитерська, кафе - морозиво, кафе - молочне., кафе - піца, кафе - варенична, кафе - пельменна тощо.

Різновидом кафе є кав'ярні, 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 торговельному залі бару, суміжного з торговельним залом кафе. Відмінною ознакою кафе-пекарні є виробництво і продаж булочних і борошняних кондитерських виробів на місці.

У *чайному салоні* пропонують широкий асортимент чаю, а також кондитерські, булочні і борошняні кулінарні вироби. Різновидом кафе є *таверна*, відмінною ознакою якої є наявність страв національної кухні з широким та різноманітним асортиментом алкогольних напоїв, що продаються на розлив.

Кафетерій- це заклад ресторанного господарства з 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 - це заклад 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 (рис. 1.4).

Бар - це 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 (рис. 1.4).

Різновидом бару або ресторану є *нічний клуб*, який працює виключно у нічні години, з організацією різноманітних видовищ і розважально-танцювальних програм із 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 з супутньою продукцією.

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

Пивні-садки (brasseries, beergardens) - різновид бару, що продає і організовує споживання різноманітного асортименту пива і має озеленений торговельний зал.

Пивна (pub) - різновид бару, що продає і організовує споживання алкогольних або безалкогольних напоїв, основним з яких є пиво.

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

Бар-закусочна (snackbar) - різновид бару із спеціалізацією за асортиментом закусок та сандвічів (закритих бутербродів).

Їдальня - це 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 (рис. 1.5).

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 дієтична харчування.

Буфет - це 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 (рис. 1.5).

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

Фабрика-кухня - це заклад ресторанного господарства, призначений для централізованого приготування і постачання готової їжі для споживання у різних місцях: у авіакомпаніях, у пунктах "Їжа на колесах", буфетах, закладах швидкого обслуговування тощо.

Домова кухня - це заклад ресторанного господарства, призначений для виготовлення кулінарної продукції та продажу її домашнім господарствам. Цей заклад приймає від споживачів замовлення на кулінарну продукцію, булочки та борошняні кондитерські вироби, організовує консультації з питань готування їжі,

може організовувати споживання їжі на місці.

Ресторани та бари поділяються на класи. Клас закладу визначається за сукупністю відмінних ознак закладу ресторанного господарства певного типу, яка характеризує рівень вимог до продукції власного виробництва, закупних товарів, умов їх споживання, організування 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, і напої нескладного приготування; барів - набір напоїв, коктейлів нескладного приготування, у тому числі фірмових.

Інші заклади ресторанного господарства на класи не поділяють.

2. Характеристика комплексу послуг закладів ресторанного господарства

Ресторанне господарство - це вид економічної діяльності суб'єктів господарювання щодо надання послуг для задоволення потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього.

Суб'єкти господарювання здійснюють торговельно-виробничу діяльність у ресторанному господарстві через заклади ресторанного господарства.

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

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 організація 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 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 обслуговування споживачів на робочих місцях і вдома;
- доставку кулінарної продукції, кондитерських виробів 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 сервірування 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 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, сервіруванням 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.

3. 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 можливості пересування інвалідів на колясках;
- заклади ресторанного господарства повинні мати необхідні, відповідно до свого типу, виробничі, торговельні та побутові приміщення, а також устаткування для приготування та продажу їжі, що відповідають екологічним та санітарно-гігієнічним нормам, правилам техніки безпеки та протипожежним вимогам;
- склад і площі приміщень закладів повинні 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 і 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 повинна бути розміщена на фасаді приміщення.

Відмінні вимоги до закладів ресторанного господарства визначені у таких основних характеристиках:

- місцезнаходження закладу і стану прилеглої території;
- вид, тип та особливості будівлі;
- комфортність, зовнішній і внутрішній дизайн приміщення;
- оснащення закладів устаткуванням, меблями, посудом, столовими наборами, білизною;
- процес обслуговування;
- асортимент продукції та вимоги до оформлення меню, прейскуранта і карти вин;
- кваліфікація персоналу;
- номенклатура додаткових послуг.

Лекція №2

Тема лекції : Характеристика приміщень для споживачів

План

- 1. Характеристика складу матеріально – технічної бази для організації процесів обслуговування споживачів.**
- 2. Види торговельних приміщень та їх характеристика.**
- 3. Сучасний інтер'єр торговельного залу та вимоги до нього.**

Література : 1. с.7-15 , 6. с.32-42, 8.с.26-42

Зміст лекції

1. Характеристика складу матеріально – технічної бази для організації процесів обслуговування споживачів

Матеріально-технічна база для обслуговування споживачів у будь-якому підприємстві ресторанного господарства включає до складу такі елементи: приміщення, в яких безпосередньо здійснюється процес обслуговування споживачів, устаткування, засоби та предмети праці, які використовують для здійснення обслуговування споживачів.

У певних приміщеннях процес обслуговування здійснюється безпосередньо (зали, аванзали, бенкетні зали, тераси, балкони тощо). Є приміщення , які не прямо впливають на здійснення процесів обслуговування споживачів, але без наявності яких заклади ресторанного господарства не можуть функціонувати достатньо ефективно і здійснювати на високому рівні процес обслуговування споживачів. До них належать вестибюлі, гардеробні, туалетні кімнати, умивальники для відвідувачів, кімнати для паління, загальна гостинна (для готельних комплексів), сервізна, білизняна, мийна столового посуду, кімната для прасування, приміщення для офіціантів, приміщення для зберігання музичних інструментів та інші.

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

Устаткування, за допомогою якого здійснюється обслуговування споживачів, є дуже різноманітним і виконує різні функції. До торгово - технологічного та холодильного належать наступні устаткування: лінії самообслуговування (так звані «Self-Service», окремі прилавки для короткочасного зберігання та демонстрації і виробів у залі (так звані «Шеф-майстри»), барні стійки, охолоджувальні вітрини, прилавки, шафи, буфетні стійки та пересувні буфети різної форми: з підігрівом, з охолодженням, комбіновані, вітринного типу, пристінні тощо, касети з підігрівом для посуду, візок для фламбування страв, візок «Фламбе» з паяльником, демонстраційні багатоярусні вітрини з підсвітленням карусельного типу, «шведські лінії», настільні вітрини з підігрівом, з охолодженням, настільні салат - бари, буфет - бари, тощо. До немеханічного устаткування залів можна віднести: меблі для транспортування, відпуску, приймання їжі, для зберігання посуду та столової білизни в залі та поза його межами.

Процес обслуговування споживачів закладів ресторанного господарства вимагає широкого застосування різноманітних засобів та предметів праці, до яких належить торговий, технологічний, господарський інвентар, столовий посуд та набори, білизна, 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, його місце 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 :

- Малі архітектурні форми (скульптури, скульптурні форми).
- Дизайн світла в інтер'єрі (люстри, бра, торшери, лампи настільні, гірлянди дрібних лампочок тощо).
- Фітодизайн (рослини, плоди, квіти живі та штучні, окремі квіти та композиції).
- Аквадизайн (відкриті та закриті ємності, штучні водоспади, акваріуми, мінібасейни, фонтани).

- Використання елементів флористики в дизайні інтер'єру (чучела птахів, звірів, мешканців моря, камінці, пір'ячко).
- 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 що використовуються для оздоблення інтер'єру залів закладів ресторанного господарства, висуваються особливі вимоги. Вони повинні бути високоякісними, довговічними, жиро- та вологостійкими, відповідати санітарно - гігієнічним вимогам.

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

2. Види торгівельних приміщень та їх характеристика

2.1. Приміщення, які мають непрямий вплив на обслуговування споживачів.

В ресторанах, кафе споживачам необхідно надіати верхній одяг, вимити руки, почекати, поки звільниться місце. Тому на підприємствах харчування зазвичай є вестибюль, гардероб, туалетні кімнати, аванзал. Ці приміщення об'єднуються в єдину групу - вестибюльних приміщень.

Вестибюль

Людина приходячи в ресторан відразу звертає увагу на те, як розташовані вестибюль, гардероб, зали та інші приміщення. Їхня архітектура, кольорове рішення, елементи інформації активно впливають на його психіку та емоції.

Вестибюль – це перше приміщення, куди попадають споживачі і де починається їх обслуговування. В залежності від того, як оформлено вестибюль, наскільки люб'язний обслуговуючий персонал, складається перше враження про рівень обслуговування на даному підприємстві.

Якщо при плануванні ресторану для вестибюля відводять необґрунтовано малу площу, то споживачу доведеться чекати вільні місця в тісному приміщенні із

розташованими поряд гардеробом і туалетною кімнатою, а іноді стояти в черзі на вулиці. Такі помилки можуть негативно вплинути на якість обслуговування, настрої споживачів.

Площа вестибюля повинна бути суворо пропорційна площі залу ресторану, інтер'єр – відповідати головному направленню ресторану, кафе. Необхідно уникати такого планування, коли споживач відразу або майже відразу при вході опиняється у залі.

Вестибюль повинен бути просторим, щоб не склалося відчуття тісноти. Площа вестибюля повинна рівнятися приблизно четвертій частини площі зали (із розрахунку 0,3 – 0,45 м² на одне місце).

В залежності від площі вестибюля бувають : малий, великий та аванзал. Ці приміщення роблять окремими від зали або прохідними. В них рекомендується розміщати інформацію про послуги, які надає ресторан, а також необхідні покажчики.

Малий вестибюль може досягати площі не більше ніж 50 м² в тому випадку, якщо ресторан розрахований максимум на 50 місць, вестибюль площею 100 м² і більше передбачено для великих підприємств на 400 – 600 місць. В деяких ресторанах в вестибюлях організовують продаж газет, сигарет, сирників, сувенірів.

Оснащують вестибюль дзеркалами, м'якими меблями (кріслами, напівкріслами, банкетками), журнальними столами.

Гардероб

За своїми розмірами це приміщення розраховано для прийому верхнього одягу від споживачів. В гардеробі встановлюють металеві двосторонні секційні вішалки з розсувними кронштейнами; вони більш гігієнічні і зручні для роботи. Крючки вішалок розташовують на висоті 1,5 м від підлоги. Крючки і номерки можуть бути виготовлені по індивідуальному замовленню. Відстань між вішалками повинна бути не менше 70 см. Сумки, портфелі та іншу ручну кладь зберігають у шафах – комірках. Гардероб повинен мати обладнання для зберігання змінного взуття.

Гардеробник під час прийому одягу від споживачів зобов'язаний відразу вручати їм жетони (номерки) і тільки потім вішати одяг.

При такому порядку роботи не тільки прискорюється процес обслуговування, але і відвертаються можливі непорозуміння.

При виході споживача з ресторану в першу чергу подають пальто, а потім вже головний убір.

Туалетні кімнати

Для відвідувачів ресторану повинна бути забезпечена можливість вимити руки, поправити зачіску та ін. Як правило, поряд з гардеробом оснащують туалетні кімнати. До їх санітарного стану ставлять високі вимоги : бездоганна чистота, нормальна вентиляція і освітлення. В туалетній кімнаті повинна бути холодна і гаряча вода, туалетне мило, електрорушник і дзеркало. В ресторанах люкс та вищого класу споживачам після миття рук подають полотняні серветки індивідуального користування, а також паперові серветки. Туалетні кабінки повинні бути забезпечені туалетним папером і озонаторами. Бажано мати в туалетній кімнаті щітки для одягу та взуття або автомат для чищення взуття.

Курильні кімнати

В кімнаті для куріння розміщують зручні м'які меблі, попільниці на ніжках. Для оздоблення інтер'єру неможна використовувати легкозаймистий матеріал. Для видалення диму приміщення забезпечують інтенсивною вентиляцією. Так, крім загальнообмінної вентиляції, при якій повітря видаляється з верхньої зони приміщення, в курильній кімнаті рекомендується обладнати витяжку на відстані 1,75м від підлоги.

Аванзал (зал чекання)

Це приміщення розташовують перед входом в основну залу. Воно слугує місцем відпочинку або збору групи споживачів, якщо вони прийшли в ресторан не водночас. Крім того, аванзалу використовують для споживачів, які очікують вільні місця, а також для зустрічі споживачів під час організації прийомів, банкетів, весільних та святкових вечорів. Причому крісла для аванзали повинні бути спеціально пристосовані для відпочинку – з підлокітниками і меншою висотою сидіння (а глибиною більшою), ніж ті крісла, які використовують в основній залі. Іноді використовують крісла, що обертаються на опорі.

Аванзалу прикрашають вазами з квітами або декоративними рослинами. Використовують також комбіновані столи – квітники. Підлогу застилають великим килимом.

В аванзалі можна ставити банкетки, які в поєднанні з кріслами і диванами створюють затишок. В деяких ресторанах сучасної будівлі аванзалу оснащують тільки банкетками і журнальними столами, що відповідає загальному стилю інтер'єру, головні риси якого – легкість, простір.

В багатьох ресторанах для прикраси інтер'єру аванзалів використовують картини, скульптури та інші витвори мистецтва молодих художників.

2.2 Приміщення, в яких безпосередньо здійснюється обслуговування споживачів

Зала ресторану

Це основне приміщення ресторану, де обслуговують споживачів. Архітектурними і декоративними елементами, затишною, що настрює на відпочинок обстановкою зала ресторану повинна створювати визначений психологічний вплив на споживача. Гармонійне поєднання кольору стін, стелі, підлоги, кольору гардин, а також форми і кольору меблі, оригінальне освітлення – все внутрішнє убранство зали повинно визивати у відвідувача бажання знову прийти сюди.

Залу ресторану архітектори не випадково порівнюють із сценою, де дійові особи – офіціанти, метрдотель, а в деяких випадках і кухар, а глядачі – відвідувачі. Ступінь «театральності» ресторанної зали може бути різною, але сама атмосфера святковості повинна бути обов'язково. Цей факт враховують проектанти і дизайнери, котрі оформляють внутрішнє оздоблення залів.

С точки зору естетики зала повинна бути перш за все зручною і привабливою. Якою б вона не була по розмірам, відвідувача необхідно забезпечити визначеною ступінню усамітненості, інтимності.

В ресторанах люкс і вищого класу кожен відвідувач повинен відчувати, що у нього „добрий столик”, можливо „самий кращий” з усіх. В ресторанах, які розташовані в житлових масивах, багато клієнтів, що люблять відчувати себе „своїми”, хочуть сидіти у визначеному місці. В кафе і закусочних ця обставина може до уваги і не

прийматися, хоча і в цих підприємствах відвідувачі шукають місце по можливості більш усамітнене, для чого прагнуть вибрати стіл у кутку або біля стіни.

Психологами доказано, що комфорт зали – освітлення, акустика, вентиляція, гарно сервірований стіл, уміло складені серветки, живі квіти на столах, негучна музика – створює у споживачів добрий настрій, підвищує апетит.

У створенні враження усамітненості і комфорту головну роль грають освітлення, колір, акустика зали. Якщо зала має повне завантаження тільки в обідній та вечірній час, то її можна розділити на декілька частин, або зон, що дає змогу також створити атмосферу усамітненості та інтимності. Найбільш ізольовані зони можна відвести для проведення банкетів або ділових зустрічей.

Зала є центром архітектурно – планувального рішення ресторану, функціональне призначення якої визначає і його планування. Важливим принципом архітектурної композиції слугує гармонічне поєднання усіх елементів оформлення. Планування зали створює враження гармонічності у тому випадку, коли відношення довжини і ширини визначається правилом „золотого перетину”. Так, при прямокутній формі зали відношення його довжини до ширини може знаходитися у межах від 2 : 3 до 1 : 3. Будь – яке інше поєднання є менш вдалим.

Крім того, зала повинна мати зручне сполучення з роздатковою, сервізною, буфетом, мийною столового посуду. Досягнення такого взаємозв'язку приміщень сприяє прискоренню обслуговування споживачів і підвищенню його якості, а також продуктивності праці робітників ресторану.

Для того щоб направлення руху офіціантів не перетинались, роздаткову поєднують із залом двома арками – проходами. Через один з них офіціанти можуть пройти на роздаткову, а через інший вийти із отриманими стравами до зали, не заважаючи один одному.

Планувальними рішеннями передбачено можливість залів на двох рівнях : на першому поверсі ресторану – зала і танцювальний майданчик, на антресолях – зала.

Танцювальний майданчик

Вибір місця для майданчика залежить від розміру і композиції зали. Він може знаходитися в центрі зали, роблячись при цьому і композиційною його серединою. В інших випадках він закінчує перспективу інтер'єру.

Частіше всього майданчик композиційно відокремлюють з навколишнього простору за допомогою світильників, особливої форми стелі. Якщо майданчик розділяє внутрішній простір ресторану, то його оформлення несе нейтральний характер. У ресторані норма площі для естради і танцювального майданчика складає 0.15 м² на одне місце. Глибина естради – від 3 до 8 м.

Освітлення торгівельних залів

Зали закладів ресторанного господарства можуть мати природне та штучне освітлення або тільки штучне. Зал ресторану має достатню кількість природного освітлення, якщо площа вікон щодо площі підлоги становить 1:6. Світло в інтер'єрі - складна та багаторівнева система, до якої входить освітлення верхнє,бокове, настільне, напідложне. Штучне освітлення є одним з найвагоміших елементів інтер'єру. В сучасних умовах створюються зали ресторанів зі штучним освітленням що відповідає концепції закладу. Залежно від призначення та композиційних засобів розміщення світильників розрізняють системи загального, місцевого (локального, спрямованого), індивідуального та змішаного освітлення.

Загальне освітлення - система світильників, розташованих під стелею або на стінах, які рівномірно освітлюють усе приміщення.

Локальне освітлення - система освітлення окремих столиків, ділянок залу, умовно обмежених або виділених зон, а також елементів устаткування та декоративного оформлення.

Індивідуальне освітлення - надає можливість виділити більш яскравим світлом естраду або зону для танців. Тут передбачають кольоромузику, підсвітлення фрагментів поверхонь стін, підлоги, декоративних та інших прикрас залу.

Змішане освітлення - це сполучення загального та локального освітлення зал освітлюється загальним світлом, а окремі ділянки або елементи його виділяються додатковим направленим світлом.

Дуже важливим є вирішення вечірнього освітлення залів ресторану. У залах з високою стелею вішають легкі красиві люстри, при низьких стелях використовують витончені плафони. Додатково до них на стінах можуть бути використані настінні світильники - бра, на столах у стін залу - настільні лампи з абажурами чи іншої форми, у столів торшери - напідложні світильники. Дуже поширеним є використання «живого вогню» - свічок різноманітного кольору, розміру та форми з ароматизаторами або без них, каміна тощо.

До оздоблення інтер'єру висувають певні вимоги залежно від експлуатаційних режимів приміщення. Інтер'єр повинен бути гармонійним, композиційно зібраним. В інтер'єрах залів декоративно-прикладні вироби використовують за їх утилітарним призначенням (тканини для драпірування, килими, фірмовий посуд, світильники, одяг офіціантів), а також як прикраси (вази, настінні тарілки, глечики, муляжі страв, скульптури офіціантів, шеф-кухарів, швейцарів). Велике значення надається оздобленню живою та штучною зеленню залів, холів тощо. Повинні завжди дотримуватися закони гармонії кольору в інтер'єрі залу.

Температурний режим залу повинен бути в межах 16-18⁰С, відносна вологість 60-65%. У ресторанах повинна бути приточно - витяжна вентиляція, а у великих ресторанах системи витяжної вентиляції у залах, на виробництві, мийних, роздавальні повинні бути роздільними.

3. Сучасний інтер'єр торговельного залу та вимоги до нього.

Інтер'єр залу закладу ресторанного господарства включає об'ємно - просторове, планувально - технологічне вирішення приміщень, їх освітлення, колір стін, підлоги, стелі, оздоблювальні матеріали, декоративні та рекламні елементи, розміщення та оформлення технологічного, холодильного, торгового устаткування, меблів, посуду, наборів, столової білизни тощо.

Ідея інтер'єру визначається як асортиментом страв (національної кухні тощо), місця його розташування (у центрі міста, в садово - парковій зоні, на воді, у висотних будівлях тощо), його історичним минулим, концепцією фундаторів та іншими чинниками. Ресторани тематичного чи концептуального спрямування характеризуються наявністю екзотичного характеру інтер'єрів.

ІСТОРИЧНІ СТИЛІ ІНТЕР'ЄРУ

Історичні стилі інтер'єру – це стилі оформлення житла, які формувались протягом століть.

РОМАНСЬКИЙ СТИЛЬ

Назва походить від латинського *romanus* — римський. Британці називають цей стиль "норманським".

Характерні риси: Романський — стиль західноєвропейського мистецтва в епоху раннього середньовіччя (X - XIII століть). Цей стиль - початок відродження архітектурних традицій Стародавнього Риму. Основними рисами романського стилю, крім масивних кам'яних стін, стали напівциркульні арки, циліндричні або хрестові склепіння, лаконічність і простота, відчуття стабільності та непохитності. Потужні колони іноді замінювали хрестоподібними та восьмигранними стовпами. Романські капітелі мали прості геометричні форми, часто їх прикрашали рельєфним зображенням. Епоха цього стилю породжує особливе відчуття дотику до вічної історії, почуття значимості світу і прагнення показати не тільки красу матеріального світу, але й істину красу душі.

Кольори, які переважають: червоний, білий, коричневий, зелений.
Лінії: напівциркульні, вертикальні, горизонтальні, прямі.

Елементи та аксесуари інтер'єру: зали з відкритими балками на стелі та опорами по центру, плавні форми арок, велично-спокійний декор

Конструкції: кам'яні, товстостінні, масивні, дерев'яні, оштукатурені з видимою основою. *Підлога:* мармурова плитка з малюнком. *Стіни:* венеціанська штукатурка.

Вікна: маленькі, прямокутні, в кам'яних будинках – арочні.

Двері: прямокутної форми з масивними петлями, замком та засувом, дощаті.

ГОТИЧНИЙ СТИЛЬ

Готичний стиль (*Gothique*), від назви німецьких племен готів - художній стиль, переважно архітектурний, зародився в XII столітті у Франції та у пізнім середньовіччі розповсюдився по всій Західній Європі.

Характерні риси: міська вишуканість, лицарство. У готичному стилі важливу роль відіграє поєднання матеріалів, кольорів і стильова єдність в оформленні

будинку, гармонія стародавніх предметів із сучасними, подолання відчуття громіздкості каменю.

Переважні кольори: червоний, жовтий, синій, коричневий. Також дуже поширені різні відтінки золотого, срібного, пурпурного, синювато-чорного, зеленого і рубіна.

Лінії: ребристо-повторювані, стрілчасті; утворюючі склепіння із двох пересічних дуг. *Форма:* стрілчасті арки, що переходять у стовпи; стрункі колони; складні форми склепінь; у плані будівлі переважають прямокутні форми.

Елементи і аксесуари інтер'єру: кесонна стеля (оброблена дерев'яними плитами) і дерев'яні панелі стін; плиткова мозаїка; багата фурнітура; високі зали, вузькі і довгі або широкі, з опорами по центру; складний ажурний орнамент; картини в чудових окладах, дзеркала в позолочених рамах, гобелени і килими, затягнуті тканинами стіни, красиві драпірування гардин.

Конструкції: каркасні, кам'яні, ажурні; стрілчасті арки. Підкреслюється основа конструкцій, величезні, витягнуті вгору, часто з барвистими кольоровими вітражами, по верху будівлі вікна іноді мають круглу форму, вікна у формі троянди, вікна в свинцевому обрамленні, з опуклого скла, без завіс.

Двері: дубові фільончасті. Дверні прорізи мають форму ребристих стрілчастих арок. *Стелі:* як правило, дерев'яні, балкової конструкції або з відкритими оформленими кроквами; зустрічається декоративний розпис на стелі.

РЕНЕСАНС

Ренесанс (відродження) - художній стиль епохи Відродження, що замінив готичний і сприйняв елементи греко-римської культури.

Характерні риси: великі приміщення зі округленими арками, облицювання різьбленим деревом, цілісність і відносна незалежність кожної окремої деталі. Сучасники назвали цей стиль стилем Відродження. Він привніс в мистецтво і культуру середньовічної Європи новий дух свободи і віри в безмежні можливості людини.

Переважні кольори: пурпурний, жовтий, коричневий і синій. *Лінії:* напівциркульні; геометричний малюнок: квадрат, коло, хрест, восьмикутник. Переважно горизонтальне розділення інтер'єру. *Форма:* круглі ребристі куполи, еркери, круглий або пологий дах з баштовими надбудовами, аркові галереї, високі й просторі зали. *Елементи і аксесуари інтер'єра:* античні скульптури, кесонна стеля, розпис стін і

стелі, листяний орнамент. Вікна: напівциркульні і прямокутні в сполученні із круглими; іноді напівциркульні аркові, спарені. Двері: прямий-кутовий і напівциркульний арковий вхід; портали з важким карнизом, фризом і колонами.

БАРОКО

Бароко (вигадливий) - художній стиль, відмінністю якого були декоративна пишність, динамічні, складні форми і мальовничість. Симетрія в стилі, простір. У дизайні інтер'єру бароко прагне до пишності, величі і просторового розмаху. На зміну спокійним класичним формам кола і овалів приходять звивисті спіралі й складні поверхні площин. Цей стиль уперше в історії з'єднав у собі два поняття - стилю і способу життя. Він цілком відображає модні віяння своєї епохи.

Переважні кольори: приглушені пастельні. Популярними кольорами в інтер'єрі стають білий і золотий та їх різноманітні сполучення.

Елементи і аксесуари інтер'єра: густо декоровані колони, витончена обробка багаторівневих стель. Стіни багатих палаців затягували дорогими тканинами, прикрашали ліпниною або різьбленим деревам. Дуже модні були квіткові орнаменти, скульптурні групи, вази й т.п. Особисті покої прийнято було прикрашати настінними вишуканими гобеленами. Стелі: багаторівневі, розписувались митцями-живописцями. Художники використали ефект «перетікання» простору в «позахмарну далечінь» — це надавало інтер'єру підкреслену театральність.

Меблі: поверхня меблів і предметів інтер'єру втрачає свою гладкість і стає шорсткою, опукло-вгнутою, зверху покривається лаком. Обшивка меблів стає яскравою, виконується з багатої декоративної тканини. Меблярі освоюють техніку дерев'яного набору і фанерування, активно використовують такі матеріали, як слонова кістка, порцеляна, кам'яна мозаїка, черепаший панцир, перламутр, дзеркало. Замість дуба для виготовлення меблів всі частіше використовується м'який горіх, що краще полірується і є більш придатний для різьблення. Дерево, як правило, покривається позолотою, а як декор використовуються бронзові позолочені накладки. В епоху бароко з'являються перші меблеві комплекти, у побуті шезлонги (крісла із сильно відігнутою спинкою і подовженим сидінням для ніг), комоди з висувними ящиками. Столи епохи бароко були різної форми, але найбільш модними вважалися круглі й прямокутні столи. Ніжки, що підтримували стільницю з кольорового мармуру або мозаїки, були багато інкрустовані. Дуже популярні були консолі на двох ніжках, які урізноманітнили інтер'єр, над ними встановлювали дзеркало. Консоль (фр.) — виступ у стіні або забита одним кінцем у стіну балка, що

підтримує карниз, балкон, фігуру та ін. В епоху бароко гостей часто приймали лежачи в постелі, тому поступово ліжко придбало форму намету з достачею драпірування і різних прикрас. Необхідним атрибутом спальні став і туалетний столик з укріпленням на ньому великим дзеркалом.

РОКОКО

Рококо (від фр. *Rocaille* - уламки каміння) – стиль, для якого характерний відхід від життя у світ фантазії.

Характерні риси: Панування граціозного, примхливого орнаментального ритму, асиметрія композиції. Для стилю рококо характерне тяжіння до екстравагантності, багатого декору і великої кількості дзеркал; до витончених інтер'єрів, декоративних і легких; до відсутності прямих ліній і кутів. Мистецтво рококо належить до кращих досягнень XVIII століття по красі асиметричних композицій, вишуканості, духу інтимності, комфорту і особистій зручності.

Переважаючі кольори: приглушені пастельні тони: рожевий, білий, голубий. Улюблені сполучення - білий із золотим, білий із блакитним, білий з ясно-зеленим або рожевим кольором. Лінії: вигадливий опукло-вгнутий асиметричний малюнок; вертикальні лінії колон; яскраво виражене горизонтальне розділення.

Форма: прямокутна, склепінчаста і куполоподібна; вежі, балкони, еркери. *Елементи і аксесуари інтер'єру:* масивні парадні сходи; колони, скульптури, розписи, ліпнина і різьблений орнамент.

Конструкції: по фасаду вигадливі, але разом з тим стійкі і масивні; динамічні, контрастні і напружені.

Меблі: виконувалися з порід рожевого або фіалкового дерева й прикрашались примхливими вигинами бронзових стебел рослин, квітів і листів. Згодом бронзові орнаменти перемінили ніжні світлі тони, легка позолота і білий лак. Меблі стали прикрашати вставками із порцеляни, живописом на склі і мініатюрами. Вікна: По периметру з рослинним декором, прямокутної або на півциркульної форми. Двері: аркові прорізи з колонами; рослинний

КЛАСИЦИЗМ

Класицизм - стиль, що звернувся до античної спадщини як до норми та ідеального зразка. Класицизму властиві ясні геометричні форми, сувора домірність, монументальність і величчя, гармонійність всіх складових, дорогі якісні матеріали

(камінь, натуральне дерево, шовк і ін.) і стриманий декор. Архітектори тієї епохи гармонійно зв'язували античні форми з м'якістю природи і досягненнями світової культури.

Переважні кольори: насичені: зелений, пурпурний із золотим акцентом, рожевий, небесно-голубий.

Лінії: плавний узагальнений малюнок; симетрія.

Форми: чіткі геометричні; статуї на даху; ротонда(кругла або напівкругла невелика будівля з куполом); для меблів характерні прямі або ледве вигнуті форми.

Елементи і аксесуари інтер'єру: круглі і ребристі колони, пілястри, статуї, стриманий античний орнамент, кесонне склепіння. Конструкції: монументальні, стійкі, прямокутні, аркові. Меблі: чіткий стик елементів, прямі або ледве вигнуті форми. Декор використовується в мінімальних кількостях.

Вікна: прямої-кутової форми, витягнуті нагору, скромне оформлення. *Двері:* прямі-кутні фільончасті; мають масивний двосхилий портал на круглих або ребристих колонах, з левами, сфінксами й різними статуями.

АМПІР

Ампір (імперія) - стиль у мистецтві, що завершив розвиток класицизму.

Парадний, урочистий, монументальний, військово-тріумфальний стиль, що наслідує шик та розкоші Римської імперії. Насамперед, це наслідування відображається у меблюванні кімнат на античний лад.

Ампіру властивий багатий декор

Переважні кольори: пурпурний із золотим відтінком, небесно-блакитний, зелений і рожевий. *Лінії:* строгі, повторювальні горизонтально й вертикально; узагальненість малюнка; симетрія; барельєф у колі.

Форми: масивні й спрощені, підкреслена монументальність.

Елементи і аксесуари інтер'єру: колони, пілястри, консолі, карнизи й фризи, достаток кришталю. Повсюдно використовуються зображення атрибутів влади, багатий військовий декор: бронзові або позолочені накладки; улюблені мотиви — схрещені мечі й списи, щити й шоломи, лаврові вінки. *Конструкції:* стійкі, монументальні, аркові, масивні, прямокутні.

Меблі: для меблів стилю ампір якість деревних порід відіграло важливу роль, використовувалось червоне дерево, горіх, а в Росії і карельська береза. Орнамент ніколи не спотворював контури меблів. Іноді одну цілну дошку використовували для передньої частини комода. Для цього її розпилювали по лінії ящиків, завдяки чому зберігався загальний малюнок, розташування шарів і структура дерева. Ніжки комода, дотримуючись античного стилю, часто мали форму лапи лева або іншої тварини. Іноді зверху містились фігури лебедів, левів або сфінксів. У стільцях і кріслах відчувалось давньоримське запозичення — характерний плавний вигин ніжок, що перетікають друг у друга. Передні ніжки крісел нерідко йшли прямо від підлокітників і являли собою герми. Якщо вони закінчувались біля сидіння, то підлокітники підтримувались фігурами левів, грифонів, інших тварин або масивних завитків. Спинкам стільців часто надавалась форма ліри один з найбільш уживаних мотивів у прикрасах предметів меблювання стилю ампір. Уперше в історії меблів важливу роль стала грати фактура матеріалу. У попередніх стилях вона, як правило, ховалася за накопиченнями різьблених прикрас і різних шаблонів. На комодах, шафах і інших предметах меблювання залишаються більші площини фільонки, обрамлених слабо виступаючою обв'язкою рами. У цей час входять у використання книжкові шафи із решітчастими дверцятами, туалетні столики, вітрини для коштовностей, відкриті серванти (шафи для порцеляни), круглі підставки для квітів (жардиньєрки) і стоячі дзеркала.

Вікна: прямокутні, витягнуті нагору. *Двері:* прямокутні, фільончасті; прикрашені сфінксами, статуями і левами; оформлені двосхилим порталом на круглих і ребристих

МОДЕРН

Модерн (Арт Нуво) (фр. art nouveau - нове мистецтво) - стиль, що протиставляє себе відтворенню стилів минулого.

Характерні риси: віддається перевага декоративним елементам перед конструктивними. Матеріали використовуються або нові, або по-новому (залізобетон, скло, не оштукатурена цегла, кераміка, мозаїка, металеві конструкції, що дозволяють перекривати склом з вітражем стелі будь-якої кривизни. Принцип стилю - динамічна рівновага з обтікаючими гнучкими формами. Джерело натхнення - образи живої природи (птахи, комахи, квіти, листя, жінки в довгих платтях з довгим струмливим волоссям. Модерн - це універсальний синтетичний стиль, що найбільш популярний у сучасному дизайні.

Переважні кольори: Улюблені сполучення: попелясто-рожевий і тютюновий, сіро-голубий та бузковий. Елементи і аксесуари інтер'єру: багат шарове скло, скло тіффані, майолікові фігурки та панно. Дуже поширені вітражі із зображенням квітів, метеликів, бабок і т.д.

Підлоги: паркетна дошка, покладена ялинкою або квадратами. Але якщо підлога візерункова, то малюнок складального паркету повторює вигини цього візерунка (переплетіння стебла польових квітів, вигини морської хвилі) *Стелі:* як правило, білих кольорів. Обрамляються тонкими балками темного дерева або легкою ліпниною із квітковим мотивом. *Стіни:* верхня частина фарбується або затягується шовком з малюнком квітів маку, ірису або зображенням павиного пір'я. У нижній частині обшивається дубовими або керамічними панелями. *Меблі:* прості, витончені, без зайвих прикрас, функціональні. Лінії меблів плавні, схожі на квіткові стебла. Характерна відкрита фактура, матове скло і витончена фурнітура.

АР ДЕКО

Ар деко «Стиль зірок» (ар деко від франц. Art Deco за назвою виставки 1925р. у Парижі «Art Decoration» - «Декоративне мистецтво») До 1960 р. даний напрямок не вважався самостійним. Коріння його походження природно йде у стиль ар нуво (модерн). Ар деко, що ввійшов у моду в 20-30-і рр. продовжив традиції ар нуво, разом з тим на нього вплинули кубізм, народне американське мистецтво, та дизайн машино- і літакобудування, що бурхливо розвивався в той час. Тут флористичному декору протиставляється лінійний, геометричний як більш відповідний новій техніці в архітектурі і промисловості. Стає популярним геометричний орнамент із прямих ліній, трикутників і кіл.

Характерні риси: округлені кути, строгі вертикальні лінії, декоративні елементи (зображення зиг'загів, овалів, сонця). Цей стиль сполучить у собі екзотику модерну і технічну естетику двадцятих років, легкість і добірність декору. Арт Деко намагається сприйняти швидкість і енергію наступаючого століття машин. Звичайні матеріали містять у собі екзотичні сорти деревини, пластиковий ламінат, хром і нержавіючу сталь. Дизайн ар деко був основою майже всіх домашніх інтер'єрів в 20-х30-х роках. Простота і геометричність стилю відкрили епоху масового виробництва меблів, зробивши їх доступними. Саме в ці роки були створені практично всі зразки меблів ХХ століття. Стиль ар деко повернувся в Європу в 1990-і й став досить популярний. Останнім часом професійні дизайнери внесли виправлення в ідеологію стилю ар

деко. На відміну від аскетичної естетики 20-х років минулого століття, тепер це - стиль розкоші і багатства.

Традиційні матеріали в архітектурі і інтер'єрах замінюються новими: прокатним металом, сталевими трубками, дзеркальним склом, бетоном, фанерою, напівкоштовними камінням. Ар деко сучасно і незвичайно сполучить в інтер'єрі східні мотиви, елементи старовини, зовсім різні матеріали разом з новими шедеврами мистецтва. Тому «ар деко» інтер'єр не стільки композиція, скільки сума окремих складових

АФРИКАНСЬКИЙ СТИЛЬ

Африканський стиль - це, мабуть, самий екзотичний з етно – стилів. Кольори Африки - дуже теплі і приємні та імітують диких тварин. В дизайні використовують шкіри тигрів і зебр.

Характерні риси: ефектність, екзотика й самотність. Найбільший ефект дизайну надають шкіри тваринні савани тигрів і зебр. Самотність передають і виготовлені вручну традиційні вироби художніх ремесел: екзотичні скульптури, маски, стилізовані ліхтарики, дерев'яні блюда для фруктів.

Переважні кольори: яскраві теплі, часом навіть жаркі, нагадують африканські пустелі й савани: відтінки червоного, жовтого, жовтогарячого, цегельного, а також всі відтінки коричневого. Чорні кольори використається лише для декору або фрагментарного наповнення інтер'єра. Часто інтер'єр будується на грі контрастів. Наприклад, для обробки приміщення можна вибрати теплі, м'які, приглушені відтінки: охра, пряжене молоко або деревна кора, а в оформленні предметів декору, штор і драпірувань застосувати насичені відтінки: апельсинові світильники, строкаті килими з характерними орнаментами, багряні тканини. Для африканських інтер'єрів характерні блискучі тканини з бавовни, льна і віскози, що відтворюють фарби заморських пряностей і екзотичних фруктів. Мабуть, єдине обмеження: не слід використати явно синтетичні, флуоресцентні тони.

Елементи і аксесуари інтер'єра: полотняні наволочки з вишитими фігурками жирафів і тигрів, дерев'яні вази, ритуальні шаманські маски, чорні глясові статуетки, етнічні музичні інструменти, декоративні блюда з африканського каменю. Для тих, хто хоче створити в себе в будинку атмосферу Африки, підійдуть лампи, посуд, меблі, подушки, ковдри з малюнком, що імітує шкіри диких тварин, наприклад тигра або зебри. На підлозі вовняний килим із традиційним африканським малюнком.

Матеріали: екологічно чисті: палісандр, цінна деревина, бамбук, ротанг і глина. Для прикраси будинку використовуються такі матеріали, як слонова кістка, панцири черепах, зміїна й крокодиляча шкіра, пір'я екзотичних птахів.

Покриття на підлогу: паркет. Причому не ідеально гладкий, а звичайний дощатий, поякому вам буде приємно ходити босоніж, заряджаючись від дерева природною енергією. Фарбування необов'язкове, але якщо загальний інтер'єр цього вимагає, можна додати паркету потрібний відтінок. *Меблі:* дерев'яні, прикрашені різьбленням, кута із заліза або плетені з ротанга. У стилізованих інтер'єрах застосовуються меблі з малюнком, що імітує хутро диких тварин.

СХІДНИЙ СТИЛЬ

Східний стиль - характерні риси: царство спокою, мудрі геометричні фігури, безліч м'яких подушок і, звичайно, вишукані тканини: розкішна парча і оксамит, блискучий шовк, повітряна органза, які, переливаючись чарівним сяйвом, нагадують палаци магараджів і чарівні казки Шахерезади. Східний стиль повинен увібрати в себе всю таємничість Сходу.

Переважають кольори: яскраві соковиті — рожевий, голубий, жовтий на тлі чорного або білого, які можуть бути зм'якшені теплим коричневими. Широко використовується теплі червоні кольори й різні відтінки синього в сполученні із простими геометричними орнаментами й прозорими драпіруваннями. Дуже часто використовується сполучення насичених і мало насичених кольорів, наприклад яскравий синій із прохолодним блакитним.

Елементи й аксесуари інтер'єру: мудрі форми ваз, плошки і статуетки, сувеніри з міді і латуні, різна кераміка, скриньки, біжутерія, вироби з бісеру, шарфи і хустки. Достаток золотих прикрас, бахроми, бісеру, стразів. Можна встановити кальян.

Меблі: низькі, випиляні вручну. Виготовляються з дуже міцного дерева і бамбука. Стільчики й столи часто «міняються ролями». *Вікна* оформляються ролетами з бамбука.

Цей стиль — уособлення спокою і затишку. Східні ширми користуються великою популярністю. Сьогодні на ринках представлена безліч видів. Наприклад, індійські дерев'яні ширми, розписані рослинними фарбами із зображенням птахів, квітів, людських фігур, або китайські ширми із цінної деревини з витонченим розписом темперою, як правило, це зображення півоній або павичів. Ширми дуже зручно використати для зонування приміщення. Японські шафи із дверима, також схожі на

ширму. У дерев'яну раму вставлені аркуші напівпрозорого рисового паперу з витонченим розписом.

ЯПОНСЬКИЙ СТИЛЬ

Японський стиль за свідченням дизайнерів, самий популярний з етнічних стилів. Це в першу чергу стиль мінімалізму, у якому ніщо не перевантажує увагу, простір структурований спокійний і виразний. Вважається, що "традиційна" японська культура походить з 16-17 століття, коли в країні відбувся процес централізації верховної влади й з'явилися зачатки капіталізму. Мистецтво того часу мало чітку цільову аудиторію - клас, міського населення, насамперед багатих купців - лихварів. Вони добре орієнтувались в предметах розкоші, що прибували з Китаю і Кореї, але разом з тим зберігали вірність простоті й мінімалізму національного житла. У територіально невеликій, переселеній країні особливо цінується простір. Тому і внутрішній простір приміщень зводить до мінімуму меблі та інші звичні атрибути будинку, для того, щоб компенсувати його дефіцит.

Переважні кольори: японський стиль асоціюється із природними квітами, переважно у світлій гамі: відтінки бежевого, білий, кремовий, молочний. Стримані світлі тони характерні й для японських меблів, поверхня меблів і стін гладка, не фактурна. Тканини теж кремові й білі, переважно натуральні: бавовна й шовк. Місце для відпочинку розташовується в центрі кімнати.

Елементи і аксесуари інтер'єру: типова деталь - японська розсувна стінка, і звичайно, бамбукові меблі. Разом з тим, нерідко як контраст, використовуються темні натуральні кольори. Ієрогліфи - майже немінучий атрибут оформлення житла "під Японію". У такому інтер'єрі прекрасно вписуються скромні невисокі меблі, диванчики й столи різної висоти. Філософія японського будинку тісно пов'язана із природою – з цього погляду розглядаються матеріали, кольори, композиції. Але головна його "природна" риса - це можливість трансформуватися, змінюватись, рости. Всі ці якості фахівці намагались "прищепити" інтер'єру, у якому японське звучить не прямо, а лише тонким підтекстом. Основна частина житла - відкритий простір, що включає в себе зону вітальні, відкриту кухню, чайний подіум, їдальню і робоче місце. Границі зони позначені перегородками з матового скла, які стилістично нагадують традиційні японські паперові ширми.

СУЧАСНІ СТИЛІ

Сучасні стилі інтер'єру — це ті, які стали розвиватися відносно недавно, але вже завоювали визнання й стали популярними.

МІНІМАЛІЗМ

Мінімалізм заснований на принципі побудови ідеальних форм і пропорцій, конструювання простору грою контрастних кольорних співвідношень і освітлення при повній відсутності декору. Нічого зайвого. Лаконічність у розміщенні предметів, на яку робиться акцент, у сполученні з високою якістю матеріалів, що використовуються, гладких дзеркальних фактур і перевазі білих кольорів, що підкреслює силуети, створюють ілюзію нескінченного простору й невагомості. Поверхні повинні бути ідеальними, цільними. Величезна виразність досягається за рахунок контрастних кольорів, матеріалів, а також асиметрії й незвичайних образів, що запам'ятовуються. Зовнішній вигляд приміщення являє собою гармонійно взаємозалежні, виконані в строгій графічній гамі стіни підлога і стеля (для чого найчастіше використовуються три кольори: білий, чорний і сірий) і яскраві, насичені кольори небагато численних предметів інтер'єру.

Мінімалізму властиві: монохромність, мінімальна кількість кольорів, чіткість композиції, гранична простота оформлення, робота великими площинами, чіткі геометричні фігури, але припустимі і злегка вигнуті форми. З матеріалів використовуються: алюміній, хром, сталь, матове скло, натуральне дерево, натуральний камінь, пластик. Мінімалізм гарний тим, що дозволяє звільнитись від зайвого. Мінімалізм віддає перевагу простору для життя й вільного мислення.

Прості геометричні форми, чисті кольори. Немає нічого простіше світильників у цьому стилі. Досить сховати лампочку під білим кулястим абажуром - і от уже готовий твір мистецтва, до якого нічого не додати й не відняти. Лінійні системи також гарні для створення композицій у дусі мінімалізму. Світні лінії вказують напрямку, залишаючи вибір відвідувачам.

Переважні кольори: улюблені кольори мінімалізму - білий. Тому він домінує в кольоровості світла, допускаючи лише незначні варіації відтінків. Він же вибирається і для кольорів абажурів. Кілька світильників-призм, згрупованих разом, заливають інтер'єр м'яким рівним світлом. Світильник у стилі мінімалізму повинен виглядати нематеріальним. Тому для абажурів використовуються легкі, "необтяжливі" матеріали: прозоре і матове скло, пластик і навіть папір.

Характерні риси: інтер'єрам у стилі мінімалізм властива гранична лаконічність форм, повна відсутність декору, орнаментів, ясність композиції, акцентування природності фактур. Моделювання простору і світла з використанням тільки необхідних предметів. Всі прояви побуту ретельно заховані. Холодність і незбагненність цього стилю вимагає досконалості в повсякденному житті, а це, у свою чергу, приводить до того, що стиль стає придатним більшою мірою для громадських місць, чим для житла.

Меблі: натуральне дерево, сучасні матеріали: сталь, алюмінієві профілі, матове скло

ТЕХНО

Техно — стиль, якому властива особлива психологія життя. У дизайні інтер'єрів житлових приміщень використовується не часто, але зате дуже популярний у дискотеках, ресторанах і т.д. Техно сполучає у собі всі можливості сучасних технологій. В облицюванні обов'язково присутні метал і скло. Стиль, що увібрав у себе всю яскравість і екстремальний блиск шоу 80-х.

З іншого боку, стрімкий розвиток інформаційних технологій, спричинив істотні зміни побуту і житлових інтер'єрів. Так в умовах своєрідної переоцінки цінностей народився стиль техно. Цей стиль, визнаючи технологічну естетику в архітектурі і інтер'єрах, балансує на грані, за якої виявляється зворотна сторона - майже потворність. І в цій оборотності досягається максимальна виразність, властива йому.

Під стать такій архітектурі й інтер'єри: у них за задумом дизайнерів створюється відчуття техногенної катастрофи, при якій у скло і метал внутрішнього оздоблення "урізається" шматок цегельної стіни неправильної форми з арматурами, що стирчать. Повне відчуття вибуху. А перебуваючи в такому інтер'єрі, відчуваєш себе героєм чергового "Термінатора". Цього ефекту і домагаються дизайнери, з певною часткою гумору створюючи пародію на типові епізоди трилерів.

Але ввечері вони світяться зсередини вікнами офісів і квартир. Архітектура як би зливається з мовою нових технологій - кіно, телебачення й комп'ютерного моделювання. Використається прийом зовнішніх конструкцій, винесених за межі будівель. Їхній металевий каркас, пофарбований у яскравий колір, нагадує контури технічних споруджень: високовольтних ліній, піднімальних кранів, корабельного оснащення.

ХАЙ-ТЕК

Стиль високих технологій. Стиль для людей молодих душею. В облицюванні найсучасніші матеріали, максимально функціональні меблі екстравагантної форми. Саме матеріали являються характерною рисою стилю хай-тек

Хай-тек, приносить в інтер'єр відчуття світла і простору, акцентує увагу не на колірній гамі або малюнку, а на формі і фактурі архітектурних деталей і предметів інтер'єра. Хай-тек як і раніше залишається одним з актуальних стилів у дизайні житлових і суспільних інтер'єрів. Цей стиль, що сформувався в останній третині ХХ ст., виник з дизайну промислових приміщень, де всі елементи інтер'єру підкоряються функціональному призначенню. Конструктивна відкритість, включення у візуальний ряд труб, арматури, повітроводів, складне структурування простору, улюблені матеріали: метал, скло, бетон – все це характерні риси стилю хай-тек. Елементи індустріальної естетики перейшли в житлове приміщення, де одержали подальший розвиток. Практично повна відсутність декору тут компенсується "роботою фактури": грою світла на склі, блиском хромованих і металевих поверхонь, малюнком натуральної деревини.

Приміщення, оформлені в цьому стилі, просторі, без яких-небудь орнаментів і інших декоративних деталей на стінах. Білі кольори є домінуючі, з додаванням нейтральних, блідих відтінків: кремового, сизувато-сірого та золотаво-жовтого. Іноді базовим фоном служить чорний, а подекуди можуть мигнути мазки бежевого або кавового, а також пастельних блакитних, рожевих і зелених кольорів.

Характерні риси: конструктивна відкритість, включення у візуальний ряд труб, арматури, вентиляційних труб, складне структурування простору. Улюблені матеріали: метал, скло, бетон, натуральне дерево. Хай-тек — це стиль високих технологій, що пропагандує естетику матеріалу. Елементи індустріальної естетики перейшли в житлове приміщення, де одержали подальший розвиток.

Переважні кольори: білий, пастельні світлі, цегельні, металевий, кольори деревини. Елементи і аксесуари інтер'єру: оголення цегельної кладки, штучне старіння штукатурки і виведення в приміщення опор і балок. В інтер'єрах відсутній декор у колишньому розумінні цього слова. Меблі: форма й пропорції ретельно продумуються. Повна відсутність прикрас компенсується «роботою» матеріалу: грою світла на склі, блиском металевих і хромованих поверхонь, шляхетністю деревини.

АВАНГАРД

Авангардний стиль інтер'єру для людини з оригінальним смаком і нестандартним мисленням, що вважає за краще свободу і незалежність у всьому

Основну роль в інтер'єрі грає колір. Ви можете змішувати, поєднувати, комбінувати які завгодно фарби, головне - не переступати межу між яскравістю і ... вульгарністю. Нехай кольори утворюють органічний ансамбль.

До яскравих стін підбирається темна меблі. Меблеві гарнітури - типу диван - два крісла - сюди не підійдуть. Кожна деталь повинна бути оригінальною. Авангард - це сміливий експеримент, але, незважаючи на загальний хаос, все, проте ж, на своїх місцях.

Лекція № 3

Тема лекції : Характеристика обладнання торговельних залів

План

- 1. Характеристика меблів та устаткування для торговельних приміщень.**
- 2. Основні прийоми розміщення столів у залі ресторану.**

Література: 1. с.19-31, 6. с.42-48, 8.с.42-48, 10. с.19-22

Зміст лекції

1. Характеристика меблів та устаткування для торговельних приміщень.

Головним видом устаткування залів у ресторанах, кафе, барах, їдальнях меблі. Вони повинні бути зручними, комфортабельними та за зовнішнім виглядом, стилем, формою, розташуванням мають гармоніювати з архітектурним і декоративним оформленням залу. Те ж саме стосується і торговельно-технологічного устаткування.

Меблі та устаткування залів умовно поділяються на дві групи:

1. Меблі для приймання їжі.
2. Меблі та устаткування для зберігання і транспортування посуду, страв.

Меблі для їжі представлені наступними видами:

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

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

- візок офіціантський сервувальний двох-, трьох'ярусний;
- візок для збирання брудного посуду;
- пересувні електричні касети для підігріву тарілок;
- пересувні касети - тримачі тарілок зі стравами;
- холодильні шафи стаціонарні та пересувні;
- підсобні (приставні) стаціонарні та пересувні на колесах столики;
- підставка під відерце з шампанським, іншими винами;

- меблі для зберігання посуду, наборів, столової білизни (сервант).

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

Форма столів для ресторанів може бути різноманітною: круглою, квадратною, овальною, прямокутною. Столи в ресторанах, кафе, барах можуть бути дво-, чотири-, шести- та восьмимісними. У їдальнях найчастіше використовують столи останніх трьох видів. У ресторанах використовують столи більших розмірів, через вимоги сервування. Найбільш поширеними в сучасних умовах є наступні розміри: квадратні шириною від 600 до 900 мм; прямокутні шириною від 600 до 900 та довжиною від 900 до 2200 мм, при цьому висота їх становить 690-750 мм; круглі столи можуть бути діаметрами 900-1200 мм тощо. Висота їх може становити 740-760 мм. Для залів невеликої місткості доцільніше використовувати квадратні столи наступних розмірів: 600 x 600 мм; 650 x 650 мм. Їх можна використовувати як двомісні. У кафе та барах інколи використовують занижені столи з мінімальною висотою 690 x 700 мм.

Суворого співвідношення між столами різної місткості в сучасних умовах немає. Столи та їх окремі елементи виробляють з різних матеріалів: деревини; деревино - стружкових та деревино - волокнистих плит; полімерних матеріалів; плетеної лози; металу; скла; мармуру тощо. Столи для інших закладів харчування (їдалень, кафе, барів, фуд-кортів тощо) облицьовують шарами пластику.

Бенкетний стіл вище за звичайний ресторанний (760-780 мм), ширина його 950-1500 мм. Можуть також використовуватись розкладні столи. Зручні та стійкі столи із вкладними щитами на ніжках опорах у середині столу на відстані 30-40 см від краю стільниці.

Фуршетні столи вище бенкетних (900-1050 мм), тому що призначені для вживання їжі стоячи. Ширина їх - 1200-1500 мм.

Дитячі столики зазвичай є в тих закладах харчування, де стандартним відвідування їх усією родиною: сімейні ресторани, сімейні заклади швидкого обслуговування, в тому числі "МакДональдз", або спеціалізовані заклади: дитячі кафе, кондитерські, шкільні їдальні тощо. Для дитячих кафе використовують столи розмірами 600 x 600 мм та 700 x 700 мм, заввишки 540-550 мм для малюків, 570-590

мм для дошкільного віку та 650 680 мм для молодшого шкільного віку. *Спеціальні столи* використовують при організації місць для інвалідів.

Кафетерійні столи встановлюють у кафетеріях, при облаштуванні місць для приймання їжі стоячи (кафетерії при універсамах, універмагах тощо), у тому числі і в закладах швидкого обслуговування ("МакДональдз") тощо. Висота їх становить 1000-1100 мм. Форма поверхні столу та їх розміри різноманітні: круглі діаметром 750-1300 мм, квадратні шириною 600-900 мм та прямокутні шириною 500-700 мм. Під поверхнею столу можуть бути гачки та нижній ярус для сумок, пакетів тощо.

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

Основними та специфічними *меблями барів є барні табурети та стільці*. Вони не відзначаються особливою зручністю та комфортом, але привносять різноманітність до інтер'єру залу, їх роблять в основному карусельного типу, з упорами для ніг або попереку чи для обох відразу; інколи - із спинкою та з підлокітниками. Висота сидіння барних табуретів та стільців знаходиться в межах 760-840 мм, висота спинки стільців - від 120 до 240 мм, ширина стільців та табуретів дорівнює 380-460 мм. У деяких барах використовують меблі на замовлення.

Підсобні столики виготовляють із тих же самих матеріалів, що і обідні столи. Довжина їх відповідає ширині обідніх столів (850-900 мм), висота така ж сама, як у обідніх столів, ширина - 600 мм.

Ці столики використовують при застосуванні англійського способу подавання страв, напоїв, на них ставлять використаний посуд, відкорковують пляшки тощо. Також у деяких ресторанах застосовується переносна розкладна підставка під таці (450 x 400 x 960 мм).

Пересувні візки (сервувальні столики) на колесах призначені для транспортування страв до столів у залі (рис.І.15, а). Вони можуть бути з підігрівом, охолодженням, з ємностями для окремих компонентів салатів, що дозволяє готувати

салати в присутності споживачів. Візки для фламбування страв з пальником та без нього досить розповсюджені у ресторанах з ф'южн та креативним направленням кухні.

Висота візків знаходиться в межах 730-960 мм, ширина - 400-550 мм, довжина - 450-1000 мм. Візки можуть бути круглої форми (2) 900 мм.

У закладах харчування, особливо при готельних комплексах, знайшли широке розповсюдження *пересувні буфети*, які встановлюються в залах при організації харчування за типом "шведського столу" чи "шведської лінії", при організації харчування учасників нарад, учасників 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 виготовлено з прозорих склопакетів. Полиці шафи можуть бути як стаціонарними, так і карусельного типу (які обертаються). Складні полиці карусельного типу мають круглу форму і обертаються навколо власної осі, що дозволяє роздивитись виставлену продукцію з усіх боків. Зазвичай таку шафу-вітрину розміщують у закладах ресторанного господарства з 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 сервування. Найбільш поширені розміри сервантів: висота 850-900 мм, довжина - 1 000 мм, ширина - 450-550 мм.

Серванти зазвичай розташовуються біля стін, колон з урахуванням зручнішого користування ними при обслуговуванні споживачів. Кількість сервантів розраховується у відношенні один сервант на два офіціанти.

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

2. Основні прийоми розміщення столів у залі ресторану.

Розстановка меблів у залі ресторану - це свого роду мистецтво. Адже від вдало розставлених меблів залежить зручність обслуговування відвідувачів, а також раціональніше використовується площа залу.

Зорове сприйняття простору залу формується за рахунок форми і кольорової характеристики меблів. Меблі можуть підкреслювати вільний простір залу, розділяти інтер'єр або об'єднувати окремі приміщення, зорозово змінювати пропорції залу. Так, наприклад, створення за допомогою меблів центрального проходу підкреслює протяжність приміщення. Водночас можна прохід дещо змстити щодо осі симетрії, і тоді розширюється простір залу.

У разі розміщення барної стійки в залі ресторану місця за нею становлять не менше 10 % від кількості місць за столами в залі ресторану.

Спосіб розстановки столів залежить від загальної конфігурації залу, розташування вікон, дверей, колон, місцезнаходження естради, виду обслуговування. Не слід розміщувати столи на одній лінії з вхідними дверима. Кожен ряд столів повинен бути розташований точно по прямій лінії.

У залі, приміщення якого має форму прямокутника або квадрата, повинен бути один або два проходи шириною не менше 2 м. Якщо приміщення ресторану має сферичну форму, то головний прохід може бути залишений по колу, а в центрі та біля стін розставляють столи. Найскладніше використовувати простір біля стін і колон: столи краще розташовувати по діагоналі, щоб усі чотири сторони були вільними і доступними для використання.

У ресторанах застосовують два основні прийоми розміщення меблів: ***геометричний і вільний.***

При геометричному розміщенні проходи між столами повинні бути

паралельними щодо стін. Можливі такі варіанти: виділення центральних зон з широким проходом, угруповання столів з виділенням осьових проходів, а також більш рівномірне планування. Для геометричного розміщення характерне також чітке виділення підсобних столів для обслуговування або сервантів, які розміщують у зоні розташування обідніх столів, у проходах або за периметром залу.

При вільному розміщенні меблі не підкреслюють обмежуючого периметра стін. У цьому випадку відсутні і планувальні зони. Підсобні столи розміщують як острівці в проходах, біля колон, біля входу на роздачу.

Квадратні столи розставляють звичайно в шаховому порядку, що створює зручності при обслуговуванні відвідувачів. З квадратних столів можна скласти великі банкетні столи.

Круглі столи встановлюють найчастіше в поєднанні з квадратними. Вони додають залу особливо нарядного вигляду.

Прямокутні шестимісні столи ставлять звичайно вздовж стін або л., посередині залу в поєднанні з круглими і квадратними столами.

При *розстановці меблів* у залах враховуються основні потоки відвідувачів і маршрути руху офіціантів. У залі виділяються головні і другорядні проходи. Ширина головного проходу, що починається від вхідних дверей, повинна бути не менше 2 м; ширина другорядного ряду столів, що залишається через кожні два-три, - не менше 1,5 м. Відстань між окремими столами повинна бути не менше 0,75 м.

Нерідко в залі ресторану використовують стільці або крісла двох-трьох видів. В одному ряду (або зоні) рекомендується розставляти однакові стільці або крісла. Крісла звичайно ставлять до багатомісних столів. Якщо стільці або крісла мають однакову конструкцію, але оббиті матеріалом різних кольорів, то їх підбирають за кольором, розставляють групами або чергуючи різні кольори.

Підсобні столи встановлюють в місцях, найбільш зручних для роботи офіціанта. Їх накривають спеціально зшитими скатертинами невеликого розміру. Число підсобних столів, що використовуються в залі, залежить від кількості працюючих у зміну офіціантів: у кожного з них повинен бути свій стіл, і, крім того, необхідно мати декілька запасних.

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

На підсобних столах офіціанти відкупорюють пляшки, ставлять посуд, порціонують страви. Ширина цих столів відповідає ширині обідніх столів (800-900 мм), висота також рівна висоті обідніх столів (730 мм), довжина - 600 мм. Як правило, підсобний стіл ставлять впритул до обіднього, щоб офіціант міг розкладати блюда на очах у відвідувачів.

Окрім столів і стільців, у залі ресторанів встановлюють серванти (шафа офіціанта), де зберігають невелику кількість столового посуду, приладів, білизни. Для швидкого доповнення і зміни сервіровки, а також для заміни посуду під час обслуговування серванти розташовують недалеко від обідніх столів.

У залі можуть бути встановлені також холодильники (один на трьох-чотирьох офіціантів) та інше холодильне устаткування, звичайно їх розташовують у зоні обслуговуваних столів.

Лекція № 4

Тема лекції : Характеристика керамічного посуду

План

- 1.Історичний розвиток кераміки
- 2.Властивості керамічного посуду
- 3.Асортимент порцеляно – фаянсового посуду
- 4.Асортимент гончарного посуду

Література: 1. с.33-36, 6. с.48-54, 8.с.48-58, 10. с.32-34

Зміст лекції

1.Історичний розвиток кераміки

З незапам'ятних часів людство користувалося тими або іншими видами посуду. Слово «посуд» вийшло від давньоруського «судъ», що означає посуд, посуд.

Спочатку посуд виготовлявся переважно з глини - найдоступнішого в обробці матеріалу, жароміцного і стійкого до рідини.

Кераміка (грецьке — гончарне мистецтво, від слова *keramos* — глина) — це вироби, які виробляють шляхом спіканням глин та сумішей глин з мінеральними домішками.

Кераміка розповсюджена в побуті (посуд, фігурки з кераміки, вази, картини), вона використовується в будівництві, в мистецтві.

Можна виділити основні **види** кераміки: **теракота, майоліка, фаянс, порцелян.**

Історія кераміки різноманітна і дуже цікава. Коли людина навчилася обробляти глину, вона почала виготовляти посуд. Усі керамічні вироби робляться з глини, але з різних сортів глини, з різними домішками, тому вони виглядають такими різними.

Люди експериментували не тільки з сортами глини і домішок, а і з прийомами формування та випалення, прикрашення виробів.

У прагненні отримати тонку, красиву, міцну кераміку, виробники з різних країн робили схожі винаходи.

Порцеляна вперше була отримана в **620** році у **Китаї**. Через **500** років сусіди **корейці** налагодили виробництво так званого твердого фарфору. Ще через **500** років секретом порцеляни (друга назва фарфору) заволоділи японці.

Порцеляна користувалася в Китаї великим попитом, тому виникло декілька порцелянових центрів і її різновиди: селадон, сенкай. Склад твердої порцеляни,

винайденої китайцями ще в VI столітті, так і не був розкритий. Китайці століттями берегли таємницю й удосконалювали свою порцеляну

У **Європу** китайську порцеляну завезли португальські мореплавці. Східні порцелянові вироби були великою рідкістю в Європі ще до XV століття. Вони потрапляли хіба що до королівських дворів в якості подарунків або хабарів європейським монархам. В епоху **Відродження** Європа користувалася посудом, виготовленим із м'якого порцеляну. Він був на вигляд дуже естетичним, але надзвичайно крихким та недовговічним. Спроби викрасти формулу твердого порцеляну робили ще з часів **Марко Поло**, який прожив у Китаї 17 років, але так нічого й не вивідав. Він привіз першу звістку про порцеляну в Європу після повернення з Китаю в **1298** році. Історія пам'ятає також місіонера Антреколла, який проповідував християнство у Китаї на початку XVII ст. і за сумісництвом шпигував за фарфоровим виробництвом. Та все марно.

У XVIII столітті важкий олов'яний, золотий, срібний посуд вийшов з моди королівських дворів і вимоги до легкої білосніжної порцеляни ставали все наполегливішими

У XVIII столітті почались спроби отримання своєї, європейської порцеляни

Хронологічна послідовність виникнення порцелянових мануфактур в Європі

- 1710 р. — Мейсен (Мейсенська мануфактура)
- 1719 р. — Відень (Віденська порцеляна Аугартен)
- 1738 р. — Севрська порцелянова мануфактура
- 1744 р. — Петербург
- 1751 р. — Берлін
- 1775 р. — Данська Королівська порцелянова мануфактура Royal Copenhagen.
- 1811 р. - Ходов (Чеська старорожева порцеляна)

В Україні вперше випуск порцеляни був організований в кінці XVIII століття. Розвитку фаянсової й порцелянової справи сприяли великі поклади каоліну на Волині та Чернігівщині. В цих місцях і будувались заводи.

Перша порцелянова мануфактура в Україні була сформована в **1784** році у володінні найбільшого магната **Правобережжя Юрія Чарторийського** на околиці **Корецького замку**. Виробництво виявилось вигідним. Першим директором фабрики став польський інженер Франтішек **Франциск Мезер**. В травні **1790** року Мезеру вдалося отримати вироби з місцевого матеріалу.

Після Мезера фабрику очолив кераміст з **Севрської порцелянової мануфактури— Шарль Мєро**. Завод успішно випускав посуд, аптекарське приладдя. Також в минулому були відомі й такі порцелянові заводи в Україні:

- **Києво-Межигорський,**
- **Баранівський,**
- **Городницький,**
- **Волокитинський.**

Останній з названих був дуже відомим, але, на жаль, пропрацював 20 років і в **1861** році припинив виробництво.

В радянський час випуск художньої порцеляни українськими заводами становив 30% від всесоюзного.

На даний час успішно працюють такі заводи: **Баранівський, Городницький, Коростенський** та інші. Невеликий випуск налагоджено в **Полтаві, Тернополі, Сумах**. Останні заводи побудовані в 60-х роках. З кінця XX століття виробництво порцеляни стає все більш масовим. На виробництві вводиться повна **механізація**.

2. Властивості керамічного посуду

Виробництво керамічних виробів включає наступні основні операції:

- приготування маси,
- формування виробів,
- сушку,
- випалення
- декорування.

Випалення є основним технологічним процесом. В результаті складних фізико - хімічних перетворень, що проходять при високих температурах, керамічні вироби набувають механічної міцності. Випалення проводять в два прийоми.

Для **порцелянових виробів** перше випалення (утиль) відбувається при температурі 900-950 °С, а другий (политою) — при температурі 1320-1380 °С.

Для **фаянсових виробів** перше випалення проводиться при температурі 1240—1280 °С, а другий — при температурі 1140—1180 °С.

Основними властивостями керамічних виробів є фізичні та хімічні. Властивості керамічних виробів залежать як від складу застосовуваних мас, так і від технологічних особливостей їхнього виробництва.

Основними властивостями є об'ємна маса, білизна, просвічуваність, механічна міцність, твердість шару глазурі, пористість, термічна стійкість, швидкість розповсюдження звукових хвиль, хімічна стійкість.

Об'ємна маса порцеляну рівна 2,25-2,4 г/см², а фаянсу 1,92-1,96 г/см².

Білизна - здатність матеріалу відображати падаюче на нього світло. Особливо важлива білизна для порцелянових виробів.

Просвічуваність характерна для порцеляну, який просвічує навіть при великій товщині виробу, оскільки: має щільний черепок, що спікся. Фаянсові вироби не просвічують, постільки черепок є пористим.

Механічна міцність є однією з найважливіших властивостей, від якої залежить довговічність виробу. У фаянсу вона вища, ніж у порцеляну.

Міцність на удар по методу маятника, навпаки, у фаянсових виробів нижче, ніж у фарфорових.

Твердість шару глазурі. Фарфорова глазур є твердою, майолікові — м'якими, а фаянсові відносяться до середніх.

Пористість визначають методом водопоглинення, яка у порцеляні складає 0,01-0,2 %, а у фаянсу - 9-12 %.

Термічна стійкість характеризує здатність виробу витримувати різкі зміни температур. Термічна стійкість порцелянових виробів вища, ніж у фаянсових. Так відповідно до Гостів, що діють, глазур у фарфорових виробів повинна витримувати перепади температур від 205 до 20 °С, а у фаянсових - від 145 до 20 °С (для безбарвної глазурі) і від 135 до 20 °С (для кольорової глазурі).

Швидкість поширення звукових хвиль у фарфорових виробів в 3—4 рази вище, ніж у фаянсових, тому при ударі дерев'яною паличкою по краю, фарфорові вироби видають високий звук, а фаянсові — глухий.

Хімічна стійкість глазурі і керамічних фарб, що використовуються для порцелянових і фаянсових виробів, має бути високою, оскільки при обробці слабкими кислотами і лугами при звичайній температурі або при нагрівання до 60—65 °С вони не повинні руйнуватися.

Всі керамічні товари ділять на вироби грубої і тонкої кераміки. Вироби грубої кераміки мають неоднорідну структуру черепка, що розрізняється неозброєним поглядом, окрім цього черепок має природне забарвлення від жовтих до коричневих тонів. Це гончарні вироби, цегла, черепиця

Для виробів тонкої кераміки характерний дрібнопористий черепок, що спікся, з однорідною, щільною структурою. Це - порцеляна, напівпорцеляна, фаянс, майоліка

Порцеляні притаманні

- *велика щільність*
- *(водопоглинення до 0,5 %)*
- *спечений, непроникний для води і газів черепок*
- *просвічуваність у тонких (до 2,5 мм) шарах*
- *білизна з блакитнуватим відтінком тощо.*

Під час покупки посуду виникає резонне питання: як відрізнити доброякісний фарфор, якими якостями і характеристиками визначається його вартість? Цінність фарфору визначається чотирма складовими: матеріалом, глазур'ю, декором і формою.

Чим відрізняється елітна порцеляна від просто хорошої? Різницю видно простим оком. Елітна порцеляна надзвичайно біла і прозора настільки, що малюнок має просвічувати на світло, але заодно навдивовижу міцна. Якось задля сміху величезний автомобіль поставили на чашки елітної кістяної порцеляни. І що в результаті? А нічого — жодної тріщинки!

Є й інші способи перевірки якості порцелянового посуду. Професіонали з компанії Villeroy & Boch радять упіймати блискучою білою поверхнею (наприклад, серединою тарілки) сонячний зайчик, а потім уважно оглянути освітлену промінцем ділянку. Там, як у краплі води на світлі, відіб'ються всі сторонні тіла. Отож, якісна порцелянова маса має бути абсолютно чистою, без найменших дефектів і вкраплень.

Коштовний порцелян має аристократичний теплий білосніжний колір (колір вершків), він скляний, дрібний і повітряний. Чим біліше фарфор, тим якісний каолін, з якого він зроблений. Дешевший посуд важчий має сіро-блакитний або жовтуватий відтінок.

Порцелян **преміум класу** також відрізняється якістю глазури – поверхня має бути повно гладкою і блискучою, краї подібний посуд, як правило, додатково

загартований для твердості шару глазурі. Високоякісний фарфор ні в життя не покривають розписом цілком, а лише підкреслюють декором його красу і

Фаянс на відміну від порцеляну непрозорий і має товстіші стінки, черепок пористий, що помітно всмоктує вологу, покритий безбарвною глазур'ю. При ударі по краю виробу чути низький, глухий, швидко затухаючий звук, що пов'язано з низькою температурою випалення черепка. Міцність фаянсу нижча за міцність порцеляну приблизно на 15- 25%. Фаянсовий посуд значно легше від порцелянового.

Майоліка (від італійського *Maiolica* — [Мальорка](#)) — різновид **кераміки** виготовляється з випаленої глини з використанням розписної **глазурі**.

Майоліка - названа також глазурованим фаянсом або глазурованою теракотою. Майоліка дуже міцна, має м'які, округлі форми, але має високопористу основу, що обмежує її застосування.

3. Асортимент порцеляно – фаянсового посуду

Порцеляно – фаянсові вироби поділяються на посуд та художньо – декоративні вироби.

Порцеляно - фаянсовий посуд складається з штучних і комплектних виробів. У комплектні вироби входять сервізи столові, чайні та кавові набори, набори для варення, джему, напоїв, дитячі набори).

Художньо-декоративні вироби - це в основному це скульптура, вази для кольорів і попільнички різних фасонів.

У асортименті фаянсових виробів відсутні чашки чайні, чайники, кавники. В основному асортимент фаянсового посуду представлений виробами столового призначення.

На підприємствах ресторанного господарства використовують різноманітний посуд вітчизняного та імпортного виробництва.

Асортимент і кількість столового посуду регламентується на підставі нормативів, виходячи з типу підприємства, місткості залів, асортименту і кількості продукції, що випускається і реалізовується, режиму роботи, форм обслуговування.

Нормативи визначені з урахуванням потреби 3-3,5, а іноді і 4 комплекти на

місце (два комплекти знаходяться в обігу в залі або на роздавальні, третій - у мийній, четвертий - у сервізній). Така кількість посуду забезпечує безперебійне і якісне обслуговування відвідувачів.

Професійний посуд, що випускається, відрізняється простотою і оригінальністю форм, високою гігієнічністю. У цього посуду немає гострих кутів, що зручно при його санітарній обробці. Деякі тарілки виготовляють квадратної форми. В даний час використовують посуд різноманітних кольорів: блакитного, синього і навіть чорного. Посуд для ресторанів з національною кухнею оформляють національним орнаментом.

Моделі порцеляну, від суворої класики до елегантною геометрії дозволяють «вписати» їх в інтер'єр і концепцію практично будь – якого закладу.

Головні функціональні якості столового посуду для закладів ресторанного господарства:

- **Довговічність** - спеціально потовщені краї, міцна глазур забезпечує максимальний захист від сколів та подряпин (в тому числі і від столових приборів)
- **Функціональність** – професійний посуд призначений для інтенсивного використання в умовах сучасного ресторану. Посуд призначений для будь – яких видів миття, мікрохвильових печей, багато є моделей, які можна використовувати в духовках і конвектавтоматах. Посуд зручний в зберіганні та розрахований на транспортування, що робить його ідеальним для кейтерингу

Порцеляно – фаянсовий посуд, що випускається для ресторанів в традиційному китайському і європейському виконанні, дає змогу підприємств використовувати його в країнах з різною культурою і кухнею.

Порцеляновий посуд використовують:

- у ресторанах класу «люкс» - з високоякісної порцеляни вищої групи художнього оброблення;

- у ресторанах вищого класу - з порцеляни з монограмою або емблемою підприємства;

- у ресторанах першого класу - з порцеляни не нижче за восьму групу художнього оброблення.

Його можна класифікувати, як :

- Посуд для сервірування столів та подавання страв
- Посуд для подавання страв (проміжний)
- Посуд для подавання чаю, кави
- Аксесуари сервірування

Посуд для сервірування столів та подавання страв

Тарілка ікорна діаметром **150 мм** використовується для подачі паюсної і зернистої ікри осетрових та лососевих риб на банкетах, а також як підставна тарілка під ікорниці малих розмірів. Так тарілка входить до складу фірмових сервізів.

Тарілка пиріжкова діаметром **175 мм** використовуються для подачі хліба, тостів, пиріжків та інших виробів при індивідуальному обслуговуванні. Вона є необхідним елементом попередньої сервіровки столу для сніданку, обіду і вечері. Використовується як підставна тарілка під креманки, кокотниці, соусники тощо.

Тарілка закусочна діаметром **200 мм** використовується для подачі холодних і гарячих закусок, при сервіровці столу, а також як підставна тарілка під салатники, кроншелі, глибокі столові напівпорційні тарілки тощо. Використовують при гуртовому обслуговуванні.

Тарілка столова мілка діаметром **240 мм** призначена для подачі індивідуальної порції основного гарячого блюда з м'яса або риби з гарніром. Використовується як підставна під глибокі тарілки для їжі - при подачі супів повними порціями.

Тарілка столова глибока діаметром **240 мм**, місткістю 500 мл служить для подачі гарячих і холодних супів повними порціями.

Глибока столова тарілка діаметром **220 мм**, місткістю 300 мл використовується для подачі супів **напівпорціями**.

Тарілка десертна мілка діаметром **200 мм** відрізняється від закускової малюнком із зображенням фруктів, кольорів. Вона призначена для подачі фруктів і десертних блюд (мусів, желе, пудингів тощо).

Тарілка десертна глибока діаметром **200 мм** і місткістю **250 мл**. використовується для подачі солодких блюд, наприклад, ягід з молоком або вершками, фруктових супів, солодких каш.

Ресторани європейської кухні можуть бути оснащені посудом європейського виробництва, який відрізняється від вітчизняної формами і розмірами. Найякіснішою в світі вважається англійська порцеляна «Веджвуд», що має багатовікову історію. Порцеляна «Веджвуд» відповідає високим стандартам якості, вона удостоєна багатьох, зокрема королівських, нагород. Англійському стилю завжди віддавали більшу перевагу, ніж будь-якому іншому, за вміння поєднувати в собі строгі класичні традиції з найостаннішими тенденціями моди і технологічним новаторством. До того ж, столовий посуд «Веджвуд» відповідає всім стандартам якості, сертифікований за системою ISO 9001 і задовольняє високі вимоги підприємств ресторанного бізнесу.

Посуд для подавання страв (проміжний)

Сухарниця діаметром 230-300 мм круглої чи овальної форми. Застосовується при гуртовому обслуговуванні для подачі сухариків.

Блюда круглі, овальні, чотирикутні місткістю 2-12 порцій призначені для подачі холодних рибних, м'ясних блюд, бутербродів, холодних блюд з птиці, дичини. Найбільш поширені круглі блюда діаметром 300 і 350 мм і овальні завдовжки 350,

400, 450 мм. Використовуються при гуртовому і банкетному обслуговуванні.

Салатники випускаються одно -, двох -, чотирьох - і шостипорційними; квадратної, трикутної, овальної і круглої форм; місткістю 120, 240, 360, 480, 720 і 1000 мл. Використовують для подачі салатів, солінь, маринадів, натуральних овочів.

Вази салатні на низькій ніжці діаметром **240 мм** використовують при гуртовому та банкетному обслуговуванні для подачі салатів, натуральних овочів та інших холодних блюд. Розрахована на 6 порцій.

Таця - для подавання піци, діаметром 318 мм

Супницю з кришкою (на 4, 6, 8, 10 порцій) використовують для подачі супів при проведенні сімейних обідів і при обслуговуванні туристичних груп. Найбільшою популярністю в ресторанах користуються супниці місткістю 3 л.

Чашки бульйонні з блюдцями. Ми на 300, 330, 350, 400 мл призначені для подачі бульйонів, супів з дрібною нарізкою, супів-пюре. Виготовляють з однією або двома ручками. З однією ручкою - для супів-пюре, супів-кремів, заправлених супів з дрібно нарізаними продуктами. З двома ручками - для бульйонів без гарнірів чи з малою їх кількістю.

Піала і кісе є різновидами чашок і використовуються в ресторанах з національною кухнею народів Середньої Азії. Піали виготовляють місткістю **220, 250, 350 і 400 мл**, служать для подачі зеленого чаю, кумису, бульйонів як гарніру до бешбармаку. Кісе місткістю 900 мл використовують для подачі плову, флагмана, шалгам шорбо та інших блюд національної кухні.

Соусники місткістю 80, 100, 200 і 400 мл. на 1-8 порцій звичайно мають овальну форму, відтягнутий носик і одну ручку. Призначені для подачі холодних соусів, сметани, майонезу.

Оселедниці виготовляють одно - і двопорційними. Вони мають довгасту форму і крутий борт, призначені для подачі оселедця з гарніром і рибної гастрономії, риби гарячого та холодного копчення.

Лоток (з малими плоскими бортами або без них) однопорційний розміром 135х100 мм. Використовується для рибної гастрономії в маслі, паштетів, закусок твердих сирів, вершкового масла, лимона при індивідуальному обслуговуванні.

Менажниці – для подавання маринованих овочів

Фруктовниці – для подавання фруктів, можуть бути на ніжці та без неї, двоярусні та на підставці.

Кувшини – для подавання фірмових напоїв

Прилади для спецій і приправ (сільниці, перечниці, гірчичниці) випускають у вигляді комплекту, набору або роздільно. Застосовуються при традиційному та банкетному обслуговуванні: перечниця місткістю 25-30 мм, сільничка місткістю 40 мм, гірчичниця з кришкою місткістю 75-100 мм.

Хрінниці на 25-30, 100 і 200 мл виготовляють з кришками, в них подають однойменний соус при індивідуальному і гуртовому обслуговуванні.

Чарка-підставка для яєць (пашотниця) діаметром 35-50 мм служить для подачі зварених «у мішечок» яєць.

Посуд для подавання гарячих напоїв

Чайники заварні, тобто для заварювання чаю, випускають місткістю **від 100 до 600 мл.**

Чайники для окропу доливні призначені для кип'ятку при подачі чаю парою чайників. Місткість доливних чайників буває **від 800 до 2000 мл.**

Чайник для заварювання і подавання зеленого чаю випускають місткістю 900 мм.

Кавники на 100, 200, 500 і 1000 мл використовують для подачі чорної кави при індивідуальному та гуртовому обслуговуванні.

Чашки чайні з блюдцями місткістю **200-250 мл** використовують для подачі чаю, кави з молоком, какао.

Порцелянові самовари – для подавання чаю та декорування чайних столів

Чашка кавова з блюдцем місткістю **100-150 мл** призначена для подачі натуральної чорної кави.

Чашка кавова з блюдцем місткістю **50, 75, 100 мл** призначена для подачі кави

по-східному, чорної кави, шоколаду.

Кружки місткістю 300мл призначені для подачі кави з молоком, какао

Цукерниці місткістю **100, 200 і 400 мл** призначені для подачі литого, колотого, кускового рафінаду та цукру-піску при гуртовому обслуговуванні.

Вершківники і молочники на 1-4 порції використовують для подачі вершків і молока до кави, чаю. Вершківниці і молочники виготовляють місткістю **25-200 мл**.

Маслянки – для подавання вершкового масла до сніданку

Розетки діаметром **85-90 мм** призначені для подачі варення, джему, меду, лимона при індивідуальному обслуговуванні.

Аксесуари сервірування

Підставки для зубочисток, вази для паперових серветок і різноманітних форм **вази для квітів** використовують при сервіровці столів при обслуговуванні організованих гуртів. **Попільнички** мають різну форму, відповідну стилю основного столового посуду. Послугуються курці, що палять цигарки, сигари.

У сучасних ресторанах широко використовують китайську столову порцеляну фірми Chongpring China Ceramica (Siu Fund Ceramics) Co. Ltd., що відродила минулу славу китайських майстрів. Виготовлена компанією порцеляна одержала сертифікат якості за стандартом ISO 9001 і SGS, найвищу оцінку уряду Китаю і тепер має марку «Порцеляна N-1 ». Розглянемо асортимент та дизайн посуду китайської лінії виробництва посуду.

4. Асортимент гончарного посуду

Здавна відомо, що керамічний посуд має здатність витягувати з людей негатив. Водночас він наповнює страви енергією усіх чотирьох стихій – сонця, води, вогню та землі. На жаль, сьогодні в Україні осередків виробництва "живого" українського посуду залишилось не надто багато. Традиційно купити глиняний посуд можна на Сорочинському ярмарку.

Гончарні вироби мають природні кольори від світло – жовтого до темно – коричневого.

Майолікові вироби розписують ззовні орнаментом та покривають поливою. Розфарбування має геометричний та рослинно – квітковий орнамент.

Гончарні вироби - традиційний український керамічний посуд (вироби із випаленої глини).

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

Український керамічний посуд характеризується високим ступенем універсального застосування, що вплинуло на його широке використання у сфері ресторанного бізнесу.

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

Салатники – круглі з низькими та високими бортами, діаметром від 120 - 150мм, 1, 2-6 порційними, для подавання холодних страв і закусок з риби, м'яса, птиці, салатів, овочів натуральних, маринадів. Для подавання гарячих закусок з різної сировини

Миски – діаметром 185 – 200 мм, 235 мм, місткістю від 500 до 1000см³. Для подавання при гуртовому обслуговуванні холодних страв та закусок, гарячих закусок, солодких страв, борошняних кондитерських виробів та фруктів.

Тарілки – діаметром 170мм, місткістю 120, 240 см³, 1 – 2 порційні, Для подавання хліба та хлібобулочних виробів при індивідуальному та гуртовому обслуговуванні. Для подавання холодних страв та закусок, солодких страв

Лоток – менажниця для подавання натуральних та квашених овочів

Супниця – багато порційна для подавання національних перших страв при гуртовому обслуговуванні.

Банячок - для приготування та подавання при гуртовому обслуговуванні перших страв та других страв, борошняних кулінарних виробів. Їжа, приготовлена в глиняному баняку, набуває особливого смаку. При цьому, страва у ньому довше

зберігається свіжою і смачною. Глина, з якої роблять **керамічні баняки** вважається екологічно чистим матеріалом. Крім того у приготовлених продуктах зберігається більше вітамінів та інших корисних елементів, що, відповідно, впливає не тільки на смак страви, а й на її корисність

Булька з ручками - для приготування та подавання при гуртовому обслуговуванні перших страв та других страв, борошняних кулінарних виробів. Українська кераміка з Покуття виготовляється методом обпалу молоком. Ніякої "хімії" чи штучних полив не застосовується. У такому глиняному посуді готувати їжу можна навіть малим діткам.

Горщики – діаметром 80, 100 -130 мм, місткістю 350 – 400, 500 – 1000 см³. Для приготування і подавання індивідуально оформлених перших та других тушкованих, запечених, борошняних кулінарних виробів та страв, а також для приготування та подавання страв при гуртовому обслуговуванні.

Макитра - це широкий конусоподібний глиняний горщик з випаленої глини, традиційний український посуд. З нею пов'язано безліч народних традицій. Найголовнішою є приготування маку до куті – солодкої пшеничної каші з маком, медом і горіхами, яка має бути присутньою на різдвяному столі у кожному домі . Для подавання при гуртовому обслуговуванні перших та других страв, борошняних кулінарних виробів

Глечики - діаметром 80 -100 мм, місткістю 500, 1000 мл.. Для подавання фірмових напоїв, узвару, молока. Можуть мати різноманітну форму(грецьку, східну тощо).

Куманці, штоф – на ніжках та без них, з полою серединою та суцільні, діаметром 210 – 250мм, місткістю 1000 – 2000 мл, для подавання різних видів наливки, настоянок та інших фірмових алкогольних виробів та для оформлення інтер'єру залу.

Кухлі – діаметром 80 – 100 мм, місткістю 500 – 1500 мл, для подавання фірмових напоїв та пива. Що ж до форми кухля, то краще, якщо вона трохи звужена доверху: так піна зберігається довше і аромат пива повільніше випаровується

Горнятка, горні, кружки – діаметром 60, 80 мм, місткістю 100, 150, 200, 250мл. Для подавання для гарячих та холодних напоїв

Келихи – місткістю 100, 150, 200 мл. Для подачі води, вина, наливов, настоянок

Турка (джезва) - для приготування кави по – східному. Ніхто точно не скаже, як правильно називати цю посудину. Існують теорії, що назва "джезва" прийшла із Єгипту, а "турка" з Вірменії. Як зрозуміло з назви, цей посуд за походженням зі Сходу. Саме там почали варити каву із зерен. Спершу варили у банячку (каструльці). З часом, задля зручності, у банячку ліквідували одну ручку. Ту, що залишили, видовжили і сформували так, щоб зручно було тримати турку. Пізніше помітили, що при звуженні отвору джезви на певній висоті і розширенні країв, кава виходить смачнішою і запашнішою. Таким чином джезва набула сучасних форм.

Чайники – місткістю 500 -1000мл. Для заварювання та подавання чаю при гуртовому обслуговуванні.

Акcesуари – для сервірування та оформлення інтер'єру закладів ресторанного господарства: попільнички, підсвічники, вази для квітів, декоративні тарілки.

Тисячі років людство користувалось глиняним посудом, і сучасні технології не змогли суттєво змінити цю традицію, а тільки додали керамічним виробам естетики.

Офіціанти повинні знати асортимент столового посуду, що призначений для підприємств ресторанного господарства, і правильно його використовувати. Чим частіше посуд використовується за своїм прямим призначенням, тим вища якість обслуговування.

Лекція № 5

Тема лекції: Характеристика металевого посуду та приборів

План

1. Асортимент та характеристика металевого посуду.
2. Асортимент та характеристика основних та допоміжних столових приборів

Література: 1. с.39-44, 6. с.61-72, 8.с.58-67, 10. с.34-43

Зміст лекції

1. Асортимент та характеристика металевого посуду

Металевий посуд використовується для приготування і подачі страв з виробництва ресторану в зал. Він зберігає їх у гарячому стані.

Металевий посуд поділяється на вироби з мельхіору, нейзильберу, неіржавіючої сталі, алюмінію.

Посуд із мельхіору та нейзильберу в основному застосовується в ресторанах і барах. Він має кращі теплопровідні та естетичні властивості.

Мельхіор— це сплав міді (до 80%) і нікелю (18–20%), до складу нейзильберу входять мідь (61,5%), нікель (16,5%) і цинк (22%). Для підвищення протикорозійної стійкості вироби із мельхіору і нейзильберу покривають тонким шаром срібла або нікелю (0,3–0,5 мм) — інакше у їжі відчувається металевий присмак.

Посуд з неіржавіючої сталі застосовується в ресторанах, барах, кафе та інших типах закладів ресторанного господарства. Цей посуд відповідає санітарно-гігієнічним нормам обслуговування.

Посуд з алюмінію застосовується в закусочних та їдальнях в обмеженому асортименті (миски, баранчики, блюда, кухлі питні і т.ін.). До посуду з алюмінію відносяться тарілки і форми із фольги одноразового користування.

Металевий посуд застосовується в широкому асортименті.

Ікорниця з мельхіору має вставну розетку – скляну або кришталеву; виготовляють її одно-, дво- і чотирипорційною; використовують для подачі зернистої ікри осетрових і лососевих риб.

Кокотниця – використовується для приготування і подачі спеціальних гарячих закусок: грибів у сметані, крабів, птиці, овочів із соусами.

Місткість її близько 90 см³; виготовляється із мельхіору та неіржавіючої сталі.

Кокільниця – невелика металева раковина на підставці, призначена для запікання і подачі риби (переважно судака) та морепродуктів.

Порційна сковорода – застосовується для приготування і подачі до столу других гарячих страв (яєчня, крупеник, запечені страви, солянка на сковороді і т.ін.); випускається з неіржавіючої сталі або алюмінію діаметром 140, 170, 190 і 210 мм. Порційні сковорідки із мельхіору мають усередині поліровану поверхню; служать для приготування і подачі порційних гарячих закусок (сосисок, тефтелів у соусі, омлетів), а також порційних гарячих солодких страв (суфле, солодких запіканок і т.ін.).

Миски супові з кришками місткістю від 1 до 6 порцій служать для збереження температури і подачі перших страв; миски мають дві ручки.

Пашотниці – каструльки із мельхіору або неіржавіючої сталі, призначені для подачі до бульйону гарячих очищених яєць, зварених "у мішечок".

Баранчик овальної форми з кришкою місткістю від 1 до 6 порцій виготовляють із мельхіору і використовують при подачі гарячих страв з припущеної риби.

Баранчики круглі з кришкою із мельхіору випускають на 1–6 порцій, з неіржавіючої сталі – однопорційні. Призначені для збереження температури при подачі припущених і тушкованих страв із м'яса, птиці та овочів і млинців.

Блюда овальні із мельхіору випускають на 1–6 порцій; з неіржавіючої сталі – однопорційні; призначені для других порційних страв, соуси до яких подають окремо (для риби відварної, смаженої, м'яса смаженого, котлет по-київськи і т.ін.).

Менажниці – однопорційні металеві блюда овальної або круглої форми з перегородками; менажниці випускаються з двома та трьома секціями для відпуску блюд зі складним гарніром.

Соусники виготовляють із мельхіору та неіржавіючої сталі, одно- і двопорційні; призначені для подачі гарячих закусок.

Тагани застосовуються для підтримання в гарячому стані перших і других страв, що подаються відвідувачам; тагани заповнюються жевріючим вугіллям. Розрізняють таганчики для мисок і баранчиків та тагани для сковорідок. Виготовляються з неіржавіючої сталі і поліруються.

Креманки призначені для подачі десертних страв (морозиво, крем, збиті вершки та ін.); виготовляються із мельхіору та неіржавіючої сталі, високими і низькими, креманки із мельхіору – тільки високими. Місткість креманки – 150–200 см³.

Турка (джезва) для приготування і подачі кави по-східному. Виготовляється ємністю 125 і 250 см³ із мельхіору та неіржавіючої сталі.

Кавники на 500–1500 см³ виготовляються із мельхіору, посрібленими або хромованими; застосовуються при груповому обслуговуванні.

Вершківниці місткістю 50–200 см³ і молочники місткістю 200–500 см³ використовують для подачі молока та вершків до гарячих напоїв; виготовляються із мельхіору, посрібленими або хромованими.

Льодовницю виготовляють із мельхіору у вигляді маленького відерця, усередині якого є сітка, що не торкається дна; випускають у комплекті зі щипцями для льоду та кришкою.

Відерце для охолодження шампанського та інших ігристих вин і подачі їх до столу виготовляють із мельхіору. Воно має дві ручки у вигляді кілець; у нього ставлять пляшки з напоями для охолодження льодом; місткість 3–5 л. Відерце можна встановлювати на підставку, висота якої така сама, як і висота столу.

Вазу триярусні з мельхіору або неіржавіючої сталі використовують для подачі фруктів на банкетах.

Решітка для подачі спаржі, виготовляється із мельхіору. Має прямокутну увігнуту форму і виконана на чотирьох ніжках у комплекті зі щипцями.

Самовар служить для приготування напою і сервірування чайного столу.

Підноси металеві для офіціантів служать для подачі відвідувачам страв і збирання використаного посуду; підноси із мельхіору виготовляються посрібленими

(чотирикутні малі для подачі морозива) і нікельовані (великі круглі). Підноси із декапірованої сталі виготовляються з художнім розписом круглими, овальними та фігурними.

Підноси із анодованого алюмінію для самообслуговування випускаються прямокутними.

2. Асортимент та характеристика основних та допоміжних столових приборів

Усі столові прибори поділяють на основні і допоміжні. Основні прибори слугують для прийому їжі, допоміжними приборами офіціант розкладає страви.

Основні прибори

Прибор столовий (виделка, ніж, ложка) використовується при сервіруванні стола для подачі перших і других страв (крім рибних) страв.

Прибор закусочний (виделка, ніж) відрізняється від столового меншим розміром, використовується під час подавання холодних страв і закусок. Ніж може мати зубчасте лезо.

Прибор рибний (виделка із заглибленням для відокремлення кісток і лопаткообразний тупий ніж для других страв) використовується для сервірування під час подавання других рибних гарячих страв.

Прибор десертний(ложка. виделка і ніж) по розміру декілька менше закусочного, використовується для подачі солодких страв, фруктів. Десертну ложку подають до ягід з молоком або вершками, а також до бульйону у чашці.

Іноді виделка буває з трьома зубцями, один з яких загострено і розширено.

Прибор фруктовий(виделка і ніж) використовується під час подачі фруктів і фруктових салатів, відрізняється від десертного прибору меншими розмірами. Ніж- гострий, складаний. Как правило ці прибори анодіровані.

Чайна ложка подається до чаю.

Ложка для морозива має форму у вигляді лопаточки.

Виделка кокотна у відміні від десертної має три більш короткі і широкі зубці; подають до жульєну з птиці і дичини, грибів у сметані.

Допоміжні прибори

Допоміжні прибори призначені для нарізання і розкладання сиру, масла, лимонів і деяких страв.

Ніж для масла відрізняється від інших видів ножів тим, що має розширену основу.

Ніж і виделка для нарізання і розкладання лимонів : виделка має два гострих зубця, а ніж – зигзагообразне лезо, що прискорює нарізання лимону.

Виделка двоохріжкова слугує для розкладання оселедця, а **виделка – лопатка** – для розкладання рибних консервів у маслі (шпрот, сардин). Виделка має п'ять зубців, з'єднаних перекладкою, що виключає можливість деформації тушки риби, а також нижній піддон, що виключає попадання масла під час розкладання продукту.

Прибор для розробки раків, крабів, омарів складається з двох однакових маленьких виделок, з'єднаних між собою перпендикулярно і які мають одну загальну ручку.

Виделка для устриць має три зубця, один з яких зроблений у вигляді консервного ножа.

Виделка і ніж розробні використовуються офіціантами для нарізання на порції м'яса, смаженого цілим куском, у присутності відвідувача. Ніж відрізняється від столового ножа великими розмірами. Виделка має подовжені зубці.

Ложки для салатів мають великі розміри, ніж столові ложки.

Ложки розливні слугують для розливання на окремі порції перших і солодких страв.

Ложка для соусу слугує під час подачі других страв, має витягнутий носик – для зручності порціонування.

Ложка з довгою ручкою слугує для приготування змішаних напоїв, коктейлів, віски із содовою.

Ложка фігурна призначена для порціонування варення у розетки.

Щіпці кондитерські великі використовуються для перекладання борошняних кондитерських виробів, малі – для цукру, шоколадного асорті.

Щіпці для розколювання горіхів мають плоскі гофровані зубці.

Щіпці для льоду виготовляють із не корозійного металу (нержавіючої сталі і мельхіору).

Щіпці для спаржі використовують під час подачі спаржі на решітці.

Лопатка для ікри зроблена із нержавіючої сталі у вигляді плоского совка.

Лопатка рибна для перекладання холодних і гарячих рибних страв має видовжену форму.

Лопатка паштетна слугує для перекладання оселедця січеного, паштету.

Лопатка кондитерська призначена для перекладання тістечок, тортів.

Ножиці спеціальні використовують для розрізання грона винограду на гронця.

Секатор слугує для підрізання сигар.

Лекція № 6

Тема лекції: Характеристика кришталевого та скляного посуду

План

- 1. Історія виготовлення скляного та кришталевого посуду.**
- 2. Асортимент та характеристика скляного посуду для ресторанів**

Література: 1. с.36-39, 6. с.54-61, 8.с.67-74, 10. с.23-32

Зміст лекції

1. Історія виготовлення скляного та кришталевого посуду

Ще за старих часів ознакою особливої культури вважалося частування гостей напоями з келихів і склянок гарної форми. Чимало далеких родичів налічується в сучасних фужерів і чарок: кубки, роги, чари й чарки, келихи, чаші, ковші.

У Західній Європі перший скляний посуд з'явився в Італії у м. Венеції. Це скло виготовлялося за особливою технологією, від чого воно отримало назву «венеціанського». Багато століть венеціанські майстри тримали в таємниці секрет його виготовлення.

За технологією виготовлення скло можна поділити на гутне, пресоване та видувне.

Гутне скло (гута – піч, в якій варять скло) отримують ручним способом. Майстер при допомозі довгої трубки набирає на її кінець трохи розплавленого скла і видуває виріб (келих, вазу тощо). Але цей спосіб малопродуктивний, тому ним зараз користуються лише тоді, коли виготовляють дорогі або художні вироби зі скла.

Механізація процесу видування скла дозволила налагодити масовий випуск, доступного за ціною, скляного посуду різних форм та об'ємів. Ще дешевший скляний посуд отримують методом пресування. такий посуд масивніший, більш простих форм, і витриваліший до механічних ударів.

За складом скляної маси посуд буває кольоровим, безколірний та з кришталю.

У підприємствах ресторанного господарства для сервіровки столу використовують кришталевий і скляний посуд різних видів. Кришталевий посуд застосовується в ресторанах класу люкс і вищий клас при обслуговуванні банкетів. Для виготовлення звичайного столового скла застосовують кварцовий пісок, луги,

поташ. Для виробництва кришталю використовують кращі сорти скла, додаючи в скломасу свинець або срібло для прозорості, гри світла й «мелодійності». Існують різні види обробки кришталю: гравірування - неглибокий матовий малюнок, огранювання – широка полірована грань, різьблення – глибокі борозни в основному трикутного перетину. При частому перетинанні борозен утвориться сітка - алмазна грань.

Поряд з безбарвним скляним та кришталевим посудом використовують кольоровий, при виготовленні якого в скломасу додають барвники: люстрин, кобальт і ін. Поєднання посуду з безбарвного й кольорового кришталю при сервіровці столу створює великий ефект в оформленні залу ресторану. У повсякденному обслуговуванні в ресторанах і кафе використовують звичайний скляний посуд або посуд зі скла, пофарбованого окислами рідкоземельних металів.

У залежності від конфігурації скляний посуд може мати такі основні чотири форми:

- Чашеподібну (ніжка з основою і висока чашка)
- Шале (ніжка з основою і плитка широка чаша)
- Бокали (без ніжки і основи, але на плиткому міцному денці)
- Бокали на ніжках (чаша переходить в міцну ніжку).

В залежності від призначення склянки і бокали поділяються на: розливні, столові і настольні (сервірувальні).

Розливний посуд (посуд для подавання напоїв) належить до посуду масового виготовлення, він у більшості випадків товстостінний і відповідає стандартним розмірам (з пресованого скла).

Столовий посуд (посуд для сервірування) призначений для попереднього сервірування столів та подавання напоїв при повсякденному обслуговуванні. Це посуд для води і бокали для білого і червоного вина, міцних вин і шампанського, пива тощо. За якістю вони кращі ніж попередні, більш прозорі та естетичні.

Настольний (святковий посуд) виготовлений з свинцево-кристалічної маси, різноманітний висотою ніжки тонких і вишуканих форм. Бокали для шведського стола також використовуються з високоякісного скла.

2. Асортимент та характеристика скляного посуду для ресторанів

Скляний посуд для сервірування столів

1. Чарка коньячно-лікерна — об'єм 25—35 мл (для коньяку та лікеру).
2. Чарка горілчана — об'єм 50 мл (для горілки та гірких настоянок).
3. Чарка мадерна — об'єм 75 мл (для міцних вин).
4. Чарка рейнвейна — об'єм 100 мл (для білих столових вин).
5. Чарка лафітна — об'єм 125 мл (для червоних столових вин).
6. Бокал для шампанського — об'єм 125 мл (для ігристих вин).
7. Вазочка на високій ніжці — об'єм 125 мл (для ігристих вин).
8. Фужер для води — об'єм 150 мл (для прохолоджувальних напоїв).

Скляний посуд можна **класифікувати за напоями**, що в ньому подаються.

- Склянки і бокали, що призначені для безалкогольних напоїв;
- Склянки і гальби для пива;
- Бокали і фужери для вина;
- Бокали для червоного і білого вина;
- Бокали для ігристих вин;
- Фужери і бокали для барів;
- Карафи і глечики.

Склянки і бокали, що призначені для безалкогольних напоїв поділяються на склянки і бокали для води і молока. Використовують для подавання питної, газованої, джерельної і мінеральної води, а також інших видів безалкогольних напоїв. Бувають двох основних форм — у вигляді чаші і склянок з ручкою.

Асортимент: проста склянка для води, бокал для води на ніжці, склянка для молока (свіжого і кислого), склянка для лимонаду.

Склянки і гальби для пива.

Використовують для розливного, баночного та пляшкового пива, а також для сервірування шведського стола. Існує багато форм склянок, бокалів і гальб для пива: у вигляді чашок, циліндрів, кубків, тюльпанів, звужених до верху коньячних чарок, конічних бокалів розширених до верху, шале (берлінська пивна гальба) і чашок з ручками, а також пивні кухлі з кераміки та скла.

Асортимент:

- *пивний кухольз ручкою (шале)-* для розливного пива;
- *пивний кухольциліндричний-* для розливного пива;
- *пивний бокалконусоподібної форми* — для розливного і пляшкового пива;
- *пивний кухоль об'ємом 1 л.* — для розливного пива у пивних;
- *пивний бокал 0,3 л.* — для розливного в пляшкового пива;
- *пивний бокал — тюльпан* — для пляшкового пива;
- *пивний бокал типу «наполеон»* — для розливного і пляшкового пива;
- *високий пивний бокал, що розходитьса доверху* — для розливного і пляшкового пива;
- *бокал 0,5л.* — для світлого пива;
- *пивний кухоль-шале-* для світлого пива.

Для вибору бокалу або кухля існує одне незаперечне правило «Чим тонший смак пива, тим топкішою має бути стінка бокала».

Бокали і фужери для вина поділяються на два типи: для розливного вина і пляшкового. Вони мають, як правило, дві форми: римську і кубкову. Римські бокали мають довгу або коротку зелену або коричневу ніжку. Кубкові бокали виготовляються з міцного скла на приземистій короткій ніжці. В даний час їж використовують, як правило, для розливного вина.

Асортимент:

- *Склянка для вина 125 мл.* — для розливного вина (білого, рожевого, червоного);
- *Склянка для вина видовжена (250 мл.)* — для розливного вина (білого, рожевого, червоного);
- *Горнятко для молодого вина (125 і 250 мл.)* для молодого розливного білого, рожевого, червоного вина;
- *Римський бокал для вина (125 і 250 мл.)* для розливного і білого вина найвищої якості (марочні), а також особливих марок білого вина.
- *Бокал для білого бордоського вина* (з Грава, Сотерна, Антре-де-Мер);
- *Бокал для червоного бордоського вина* (з Медока, Сент-Емільйона, Помероля, а також інших червоних вин) ;
- *Бокал для білого бургундського вина* — для білих бургундських вин (Шаблі, Мерсо) ;

- *Бокал для червоного бургундського вина;*
- *Бокали для ельзаських вин* (мають світло-зелену ніжку);
- *Бокали для анжуйського білого вина* — для вин з долини р. Луари, має високу ніжку;

Бокали для білого та червоного вина.

Бокал для прованського вина — для вин з провінції Прованс, мають легку вільну форму (мал. 9);

Бокал для барольських вин — (червоних вин з Італії) має форму яблука; Бокал для рейнського вина — для білих столових вин з долини р. Рейн та французьких. Має форму яблука з подовженою коричневою або оливково-зеленою ніжкою; Бокал для мозельського вина — кольоровий, зеленого скла, в формі яблука на ніжці середніх розмірів. Подається до світлих столових вин.

Для обслуговування банкетів і прийомів виготовляють звичайні бокали на ніжках єдиного дизайну різних об'ємів з врахуванням вище приведених форм.

Для буденної роботи ресторани використовують чарки та бокали на середній та низькій ніжці. Для обслуговування банкетів та в ресторанах категорії «люкс» і «вища» слід використовувати скляні чарки та бокали на парадних високих ніжках. Це спричиняє більші витрати, але категорія цих закладів це виправдовує.

Для забезпечення якісного обслуговування важливо, щоб ресторан був забезпечений скляним посудом у кількості, передбаченій нормативами оснащення та у відповідному категорії закладу асортименті

Бокали для ігристих вин

Можуть мати форму чотирьох видів: тюльпана, флейти, високого тонкого конуса, широкої чаші (шале).

Бокали у формі тюльпана підкреслюють запах і пінистість, їх використовують для сухих видів шампанського, бокал наповнюють на 1/3 об'єму, при цьому виникає «букет простору». Наливають шампанське врожаю одного року, брют, рожеве.

Бокали-флейти мають пологий конус і вузьке завершення. Це дає можливість шампанському виділяти більше мінеральних солей і утворювати піну.

Бокали у вигляді тонкого конуса мають ідеальну форму для шампанського брют та коктейлів з шампанським.

Форма бокалів шале сприяє швидкому розм'якшенню вугільної кислоти і сприяє розповсюдженню аромату, підкреслює кислотність ігристого вина. Використовується для напівсухих видів шампанського, а також коктейлів-аперитивів.

Фужери і бокали для барів .

Добре обладнані бари повинні пропонувати гостям напої на будь-який смак. Для забезпечення такого сервісу необхідно забезпечити підприємство різноманітними видами бокалів, склянок та чарок. Форма кожної одиниці посуду повинна відповідати певному сорту напою.

Карафи і глечики.

- *Глечики 1 л. — 1,5 л.* — для води і соків.
- *Глечики 0,5 л. — 1 л.* — для розливних вин.
- *Карафа 0,2 л.* — для подання алкогольних напоїв на розлив.
- *Карафа 0,5 л.* — для подання алкогольних напоїв на розлив.
- *Карафи 0,5 л. — 0,75 л.* — для декантації вин з підвалів і портвейнів.
- *Глечики з кришкою* — для пива, соків.

Скляний посуд для подавання алкогольних та змішаних напоїв у ресторані та барі

1. Стопка коньячно-лікерна — об'єм 25—35 мл (для лікеру та коньяку).
2. Стопка горілчана — об'єм 50 мл (для горілки та настоянок).
3. Склянка мала — об'єм 100 мл (для соку та води до кави по-східному).
4. Склянка звичайна — об'єм 200 мл (для чаю, води, соку).
5. Склянка старомодна (олд-фешен) — об'єм 150 мл (для віскі, джину, горілки з льодом).
6. Склянка тумблер — об'єм 200 мл (для коктейлів, соків, прохолоджувальних напоїв).
7. Малий тумблер, (160 мл.). Подають соки, коктейлі, віски, спиртні напої з льодом.
8. Великий тумблер (280 мл.) — для молочних коктейлів, б/а напоїв, анісових і т. д.
9. Склянка олд — фешенд (320 мл.), ширша за малий тумблер. Призначена для всіх напоїв змішаних в міксері, напоїв з льодом та коктейлів типу «фрапе».
10. Чарка коньячна (у формі балона) 25—35 мл. Для коньяку, молодого арманьяку, бренді, рому.
11. Чарка коньячна «Шніфтер» — великий бокал грушевидної форми. В ньому подають коньяк, арманьяк, кальвадоси і благородні лікери об'ємом до 50 мл.
12. Чарка для напоїв «Грапа» (50 мл.) призначена для спиртних напоїв типу «Грапа», «Марк», бренді «Трестер».

13. Чарка для кремових коктейлів (75—90 мл.) призначена для коктейлів, що мають кремову консистенцію.

14. Чарки для портвейну (75 мл.) Мають високу кулясту форму, яка добре зберігає аромат. Використовується і для мадери та інших кріплених вин.

15. Чарка-шале для коктейлів (90 мл.) — для всіх видів коктейлів-аперитивів.

16. Чарка-шале для лікерів (35 мл.) — для всіх видів лікерів.

17. Чарка для шері (по іспанськи копіта) — виключно для шері.

18. Чарка для яєчного коктейлю типу «Фліп», має вузьку видовжену форму.

19. Чарка-шале для Коблерів — призначена для напоїв типу «Коблер» і «Дейзі»

20. Чарка для яєчних коктейлів.

21. Чарка для міцних плодоягідних вин. Завдяки формі аромат добре розповсюджується.

22. Чарка конусна 75—90 мл. для Коблерів і Дейзі.

23. Чарка для персикового напою.

24. Чарка для крешонів.

25. Стопки для шнапса.

26. Чарка грушевидна для міцних фруктових вин.

27. Скляночка для горілки.

28. Горнятко «Боулен» для однойменних крешонів.

29. Бокал для кави по-ірландськи.

30. Горнятко для кави по-віденськи.

31. Бокал для кави-гляссе.

32. Чашка для грогу або пуншу — з вогнетривкого скла, ставиться на блюдечко.

33. Шале або чашка для коктейлів — фрозен.

Скляний посуд для подавання страв та напоїв

1. Полумиски для фруктів та натуральних овочів.

2. Тарелі округлі для подавання тортів, тістечок, натуральних овочів.

3. Менажниці різні — для подавання салатів, овочів, соленого печива, горішків,

4. Салатниці (1, 3, 6, 12 порцій) — для подавання салатів, маринадів, солінь, різних десертів, горішків і т. д.

5. Цукерниці різні — для подавання цукерок, дрібного печива.

6. Цукерниці — для подавання цукру.

7. Набори для подавання варення, джему, меду і т. д.

8. Вази глибокі — для подавання фруктів.

9. Вази багатоярусні — для подавання фруктів, печива, тістечок.
10. Вази крющонні — для приготування та подавання крющонів.
11. Глечики скляні (500, 1000, 1500 мл) — для подавання соків, крющонів, морсів, квасів і т. д.
12. Карафи різні (100, 250, 500, 1000 мл) — для подавання лікерів, наливки, настоянок, старих вин.
13. Креманки на низьких та середніх ніжках — для подавання солодких страв.
14. Десертниці різні — для подавання десертів та солодких страв.
15. Креманки-бокали — для подавання фірмових солодких страв.

Предмети для попереднього сервірування стола

1. Вази для квітів.
2. Вази та серветкотримачі для паперових серветок.
3. Набори для спецій (3, 4, 5, 6 предметів).
4. Попільнички різні.
5. Свічники різні

Лекція № 7

Тема лекції: Меню та преїскуранти, їх види, характеристика призначення

План

- 1. Сутність та класифікація меню**
- 2. Преїскурант страв, карта вин та напоїв**
- 3. Принцип складання меню. Оформлення меню та документації на страви.**

Література: 1. с.50 - 59, 6. с.85-95, 8.с.85-96, 10. с.82-91

Зміст лекції

1. Сутність та класифікація меню

Меню - це візитна картка закладу, один погляд на яку дає змогу встановити діагноз стану здоров'я всього ресторанного організму.

Поняття «меню» в перекладі з французької мови означає щось маленьке, витончене, ніжне. Французьким королям перед обідом подавали картки з програмою трапези під назвою «La carte de menu plaisirs» - «Список витончених задоволень».

Меню- це набагато більше, ніж перелік того, що пропонує ресторан, це сприятлива можливість для маркетингу, свого роду план отримання прибутку і нагода показати, що пропонує ресторан. Всі названі позиції, а також те, як вони відрекомендовані в меню, покликані привертати увагу кожного гостя.

Характерна особливість ресторанного бізнесу в порівнянні з іншими видами закладів торгівлі полягає в тому, що майже кожен гість, який входить у двері ресторану з метою відпочити і повечеряти (пообідати), або одержує продукти навинос; або користується службою доставки, робить покупку усвідомлено, - він не шукає, де б щось купити, як це відбувається із закладами роздрібної торгівлі. Гості ресторану, маючи намір добре провести час та витратити гроші, приходять туди в піднесеному настрої. Тож працівники ресторану просто зобов'язані забезпечити позитивні враження від ресторанного сервісу.

Слід пам'ятати, що першим зустрічає гостя в ресторані меню. Раніше метрдотеля, гардеробника і навіть швейцара. Меню має бути виставленим біля входу або висіти на дверях, щоб відвідувачі ще на вулиці звірили свої бажання з пропозиціями ресторану і зрозуміли, чи бажають вони зайти до нього. У закладі, де

поважають клієнта, не змушують його метушитися, просити офіціанта принести меню, а роблять усе можливе, аби не ставити клієнта в незручне становище.

Меню - це одна з тих речей, які бачить кожний гість; меню створює перше враження про ресторан, тому вимагає особливої уваги. Перше позитивне враження посилює гарний настрій гостя, і якщо й надалі все буде, як належить, велика ймовірність, що гість відвідуватиме заклад постійно.

Меню - найважливіша реклама, яка знаходиться безпосередньо в руках гостя: це найперший засіб спілкування з гостями. Меню має бути настільки високої якості, наскільки це можливо; меню має відповідати створеному іміджу. Високоякісне меню - це правильні позиції, ціни, описи, а також зовнішній вигляд. Меню повинне бути чистим та охайним, містити найсвіжіші дані й бути оформленим без помилок. Непросто домогтися того, щоб воно було абсолютно зрозуміле кожному гостеві. У меню має розумітися насамперед офіціант, оскільки за обов'язками він відповідає на всі запитання та дає рекомендації.

Широкий та якісний асортимент меню привертає відвідувачів і сприяє розгортанню ресторанного бізнесу. Не секрет, що меню великою мірою залежить від рахунку, який отримує клієнт наприкінці візиту в ресторан.

Меню є невід'ємною частиною будь-якої успішної маркетингової стратегії, тому його зміст має бути орієнтованим на позитивне сприйняття цільовим ринком.

Класифікація меню

Залежно від контингенту обслуговуваних гостей, типу і потужності підприємства ресторанного господарства, застосовуваних форм обслуговування та інших факторів розрізняють такі види меню: вільного вибору, скомплектоване, комбіноване.

Меню вільного вибору надає можливість споживачам вибирати страви із загального меню підприємства згідно зі своїми уподобаннями і самостійно складати для себе меню сніданку, обіду чи вечері. Залежно від можливості внесення змін у меню, воно поділяється на *статичне й динамічне*. У підгрупу статичного включають меню *порційних страв (a la carte)* і *обмежене меню (limited)*.

У *порційному меню вказують порційні страви в широкому асортименті*. Його використовують у ресторанах і характерною його особливістю є те, що страви, як правило, готують на замовлення. Приготування широкого асортименту страв супроводжується використанням більш широкого асортименту продуктів, збільшенням видів використовуваного обладнання і площі виробничих цехів та

складських приміщень. Враховуючи складність приготування порційних страв, необхідно забезпечити підприємство персоналом високої кваліфікації. Це меню не змінюється довгий час, тому вважається статичним (постійним). Зміни можливі раз на місяць, сезон і пов'язані з появою чи недостатністю певних видів продуктів для їх приготування або недостатністю попиту на певні страви чи напої.

В обмеженому меню зменшується не тільки асортимент основних страв, а й закусок, напоїв тощо, тому це меню має також іншу назву - меню вузького асортименту. Таке меню використовується в закладах швидкого обслуговування, а також в спеціалізованих закладах ресторанного господарства: закусточній (пиріжковій, млинцевій тощо), кафе (кафе-морозиво, кафе-кондитерська). Зменшення асортименту страв у меню має певні переваги: автоматично звужується перелік продуктів, необхідних для приготування страв. Працівники значно швидше і краще засвоюють прийоми і методи роботи. Завдяки цьому легше підготувати допоміжний персонал, запам'ятати особливості приготування та подавання страв.

Обмежене меню знижує собівартість приготування страв унаслідок зменшення спеціального обладнання, виробничих і складських приміщень. Недоліком цього меню є його одноманітність, що негативно може впливати на попит споживачів.

У підгрупі динамічного меню в складі меню вільного вибору включається меню страв масового приготування і меню окремого дня. Особливістю меню вільного вибору страв масового приготування є те, що до його складу входять страви, заздалегідь виготовлені партіями. Таке меню складають у кафе (неспеціалізованих), їдальнях, як загальнодоступних, так і соціально-орієнтованих. Причому останні можуть використовувати як меню вільного вибору, так і скомплектованого, тобто застосовують комбіноване меню. Це меню може змінюватись циклічно або динамічно (частіше, ніж циклічне).

Завдяки *циклічному меню* вдається теж досягти різноманітності страв. Періодичність повторюваності страв у циклічному меню може бути різною: одні страви (найбільш вживані) повторюються через один-два дні, інші - через два-три тижні тощо. Важливими перевагами цього меню є можливість унаслідок циклічної повторюваності страв швидко освоювати технологію їх приготування, а також накопичувати інформацію про їх популярність, що значно полегшує планування і прогнозування чергування страв.

Основною особливістю *меню окремого дня* є значна змінюваність асортименту страв. Таке меню, як правило, складається щоденно, тобто може задовольнити навіть постійних клієнтів, забезпечити використання тих продуктів, які характерні для

відповідного сезону. В той же час необхідно мати добре підготовлений і досвідчений персонал, у тому числі шеф-кухаря, який повинен бути, перш за все, творчою особистістю. Споживачі, що постійно відвідують підприємство, в основному роблять це заради шеф-кухаря, який може запропонувати авторські страви в найкращому виконанні.

У групу *скомплектованого меню* входять меню комплексного обіду (сніданку, вечері, полуденка), що передбачають включення до його складу як основних, так і додаткових страв, загальна вартість яких чітко фіксована. Це дає можливість організувати харчування за абонементом в соціально-орієнтованих підприємствах, чи з попередньою оплатою раціону харчування в ресторані готелю (в основному туристів), чи реалізувати страви не тільки із меню вільного вибору, а й комплексного обіду у підприємстві швидкого обслуговування. Як правило, комплексний обід в підприємстві швидкого обслуговування коштує дешевше, ніж такий набір страв згідно з меню вільного вибору, що підвищує його привабливість для споживачів.

Меню загального столу (table d'hote) складає шеф-кухар ресторану з урахуванням принципів раціонального харчування та традицій і вимог до формування меню сніданку, обіду чи вечері. Споживач не може вносити зміни в меню, до складу якого входить 4-7 різних страв. Згідно з меню, розробляється окрема програма подавання обіду персоналом відповідної кваліфікації. Це меню належить до розряду змінного, що дозволяє забезпечити потреби споживачів, які протягом певного часу або постійно користуються послугами ресторану. Це меню має також ознаки, характерні для меню денного раціону харчування.

Меню денного раціону харчування складається згідно з вимогами раціонального харчування певного постійного контингенту споживачів: школярів, учнів професійно-технічних навчальних закладів, студентів, робітників тощо . Для забезпечення різноманітності харчування страви в меню протягом тижня не повторюються або чергуються через один-два тижні, у зв'язку з чим меню має назву циклічного. У цьому випадку чергуються кілька стандартних меню.

У закладах швидкого обслуговування поряд з меню вільного вибору страв складають *скомплектоване*, до складу якого входять різні страви і напої на певну суму, яка менша за сумарну їх вартість у меню вільного вибору, що впливає на збільшення попиту споживачів. Страви в меню закладів швидкого обслуговування включають з різним виходом: великі й малі порції, що створює більше зручностей споживачам.

Розглянуті види меню зустрічаються рідше, більшого розповсюдження набули

комбінування різних видів меню. Наприклад, порційного меню і меню окремого дня, обмеженого меню вільного вибору і комплексного обіду тощо.

Бенкетне меню - це меню святкового сніданку, обіду або вечері. Підбір страв і напоїв у бенкетне меню здійснюється з урахуванням виду бенкету, характеру заходу, з приводу якого організовують бенкет, сезону тощо.

Бенкетне меню може бути складовою частиною комбінованого, якщо в одному закладі використовують декілька видів меню: порційних страв, меню окремого дня, бенкетне тощо.

Асортимент бенкетного меню визначається характером урочистої події та бажаннями замовників. Якщо бенкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами, то асортимент холодних страв та закусок обмежений і замовляють їх в основному в розмірі порцій. Для бенкету за столом з частковим обслуговування офіціантами замовляють широкий асортимент холодних страв і закусок у розмірі напівпорцій чи $\frac{1}{3}$ порції на чоловіка. Для бенкету-обіду можна запропонувати бульйон, солянку чи іншу першу страву. Асортимент других страв може складатись з 1-2 найменувань, а на десерт подають фрукти, морозиво, желе, кондитерські вироби. Бенкет зазвичай завершується подаванням чорної кави.

Меню бенкету-фуршету відрізняється значною чисельністю холодних закусок, що готуються невеликими порціями, та обмеженим асортиментом гарячих страв (1-2 найменувань). Можна включати також морозиво, фрукти, штучні кондитерські вироби, каву.

У *меню бенкету-коктейлю* включають канапе, невеликі котлети, люля-кебаб, сосиски - малютки тощо.

Меню бенкету-чаю складається з солодких страв, фруктів, тортів, тістечок, печива, варення, гарячих напоїв.

2. Прейскурант страв, карта вин та напоїв

Меню (від фран. **menu**) - це перелік наявних у продажі закусок, страв, напоїв, борошняних виробів із зазначенням виходу і ціни.

У ресторанах окремо складають преїскурант постійних порційних страв, карту вин і винно-горілчаних виробів, в яку включають пиво, безалкогольні напої та тютюнові вироби.

Прейскурант порційних страв включає широкий асортимент різноманітних холодних і гарячих закусок, супів, других солодких та фірмових страв. Усі порційні страви готуються за замовленням відвідувачів.

Карти напоїв

Перелік алкогольних напоїв у ресторанах прийнято давати в кінці меню, після переліку страв, або друкувати в окремій карті напоїв. Для винно-горілчаних виробів, слабоалкогольних і безалкогольних напоїв, інших товарів та тютюнових виробів також існує певна послідовність розміщення в бланку меню. Спочатку горілка і горілчані вироби, потім виноградні вина - кріплені, столові білі, столові червоні, далі - десертні вина, шампанське та інші ігристі вина, коньяки і бренді, лікери. Завершують список мінеральні і фруктові води, соки, пиво та тютюнові вироби. Для напоїв, якість яких після відкупорювання пляшки не погіршується (горілка, коньяк, лікери, міцні виноградні вина), ціна вказується і за 50 грн.

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

Карта вин

При складанні карти вин враховують такі правила: розливні вина з бочок записують перед винами в пляшках; вітчизняні мають розміщуватися перед імпортованими; білі вказують перед рожевими; рожеві розміщують перед червоними; - марочні і колекційні вина мають розміщуватися перед молодими і дешевими; тихі вина розміщують перед ігристими.

Карта вин повинна легко читатися і мати оригінальне оформлення. Вона має показати відвідувачам, що якісне вино завжди є гармонійним додатком до вишуканих страв. Зрозуміло, необхідно, щоб запропоновані вина відповідали позначенням у меню стравам.

Труднощі, які виникають з характеристикою вин (походження, сорт винограду, рік виготовлення і т.ін.) і згідно з особистим вибором відвідувача повинні вирішуватися за допомогою фахівця з вин - сомельє.

Карта пива

При складанні карти пива враховують послідовність, що склалася, і вказують такі характеристики:

безалкогольні види пива ставлять в меню перед пивом, яке містить алкоголь, та міцними його сортами;

вітчизняні сорти розміщують перед імпортованими;

розливне - перед пивом у пляшках;

спеціальні сорти пива розмішують в кінці карти;

- окрім назви пива, необхідно зазначати країну-виробника та вміст у ньому алкоголю.

Карта бару

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

Зразковий зміст карти бару:

аперитиви (шеррі, портвейни, вермут, анісові напої, гіркі настоянки типу "Кампарі");

- передобідні коктейлі - аперитиви (безалкогольні коктейлі на основі фруктових соків, коктейлі із солодкого або сухого шампанського, класичні коктейлі типу "Мартіні драй");

- післяобідні коктейлі-діджестиви (безалкогольні та алкогольні коктейлі на основі цитрусових соків типу "сауер");

- десертні коктейлі;

- десертні вина;

- віскі в асортименті (шотландський, ірландський, канадський та ін.);

- коньяки, арманьяки, бренді, фруктові бренді; гроги, пунші;

горілка, джін, текіла; ром білий і темний;

- лікери;

безалкогольні напої та мінеральна вода.

Спеціальна карта чаю

За її допомогою відвідувачів інформують про наявність сортів чаю, що подається до столу. Такі карти зручні під час презентацій нових сортів, проведенні дегустації, а також необхідні в закладах, які спеціалізуються на подачі цього напою. При складанні карти чаю необхідно вказати найменування продукту і кількість порцій (чашок, склянок) чайнику.

Складання карти чаю здійснюється у такій послідовності.

- Листовий чай: ферментований листовий чай (чорний);
полуферментований листовий чай (оолонг); неферментований листовий чай (зелений).

- Гранульований чай: ферментований брокен тіз; ферментований фаннінгс тіз.
- Чайна суміш (східна суміш, англійська суміш).
- Ароматизований чай (з бергамотом, апельсиновий, манго, вишневий).
- Плодовий і лікарський чай (чай із фенхелю, шипшини, ромашковий).
- Чайні напої гарячі (гроз, пунш).
- Чайні напої холодні (чай з льодом, чай з крüşоном).

Спеціальна карта кави

При складанні карти кави рекомендується вказувати сорт. На початку карти слід розміщувати гарячі кавові напої без змісту алкоголю:

- мала кава мокко, велика кава мокко;
- мала чорна кава, велика чорна кава;
- кава чорна із збитими вершками;
- кава капучіно;
- кава по-східному.

Потім вказують гарячі кавові напої з додаванням алкоголю, наприклад кава по-французьки, кава по-ірландськи та ін. Після цього йдуть холодні кавові напої без змісту алкоголю, наприклад кава-глясе по-відеїськи, кава-глясе по-берлінськи, кава-глясе по-американськи та ін.

Завершують карту холодні кавові напої, які містять алкоголь.

3. Принцип складання меню. Оформлення меню та документації на страви.

Меню ресторану та інших підприємств ресторанного господарства - це не просто перерахування страв. Це візитна картка підприємства, один із засобів реклами. Тому його зовнішній вигляд повинен справляти гарне враження.

Оформлення меню визначається характером підприємства. У підприємствах "люкс" і вищого класу меню і прейскурант повинні мати емблему або фірмовий знак підприємства, друкуватися типографським способом; обкладинка меню виготовляється з крейдованого паперу, картону або кожзамінника. Художнє оформлення папки меню має відображати стиль і тематичну спрямованість роботи ресторану, бару чи кафе. Так, при оформленні меню в ресторанах з національною

кухнею використовують національний орнамент. У верхній частині розкритого меню рекомендується дати коротку інформацію про роботу підприємства. Меню має також містити інформацію про фірмові страви, напої, яку доцільно доповнити відповідними малюнками, фотографіями, цікавою історичною довідкою про ту або іншу страву, щоб привернути до неї увагу. Кількість папок меню повинна відповідати кількості столів у залі; меню має бути в належному стані.

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

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

Меню складається щодня, підписується завідувачем виробництва, калькулятором і затверджується директором закладу.

При його складанні враховуються: тип закладу; асортиментний мінімум страв; особливості контингенту, який обслуговується; потужність підприємства; наявність сировини і продуктів, сезонність; час обслуговування (сніданок, обід, вечір); кваліфікаційний склад кухарів; оснащення необхідним устаткуванням, посудом та інвентарем; складність приготування страв і кулінарних виробів.

Асортимент страв у ресторанах "люкс" і вищого класу складається переважно з оригінальних, вишуканих замовних і фірмових страв, для ресторанів першого класу має бути різноманітний асортимент фірмових страв, виробів і напоїв складного приготування.

У барах асортимент також залежить від його класу. Так, у барах "люкс" і вищого класу, відповідно до ДСТУ 4281:2004 "Заклади ресторанного господарства (класифікація)", має бути в реалізації асортимент коктейлів, пуншів, грогів та інших змішаних напоїв, соків, закусок, солодких страв, кондитерських виробів, які складаються переважно із замовної і фірмової, зокрема національної, продукції відповідно до спеціалізації.

У барах першого класу асортимент коктейлів, напоїв, десертів та закусок може бути нескладного приготування, разом з тим мають бути ізамовні та фірмові коктейлі, напої, кулінарна продукція.

Послідовність розміщення закусок і страв у меню.

Порядок розташування закусок, страв у меню і преїскуранті повинен відповідати наступним вимогам: спочатку в меню вказують фірмові страви, незалежно від того, до якої групи вони відносяться (холодні, перші, другі, солодкі і т.ін.). Потім включають холодні страви і закуски, молочні продукти. Після відповідних холодних страв вказують салати залежно від вихідної сировини (рибні салати після рибних холодних страв, м'ясні - після м'ясних холодних страв і т.ін.). Салати можуть бути виділені в окрему групу. В цьому випадку їх включають перед м'ясними холодними стравами. За холодними стравами йдуть гарячі закуски, потім супи, другі та солодкі страви, фрукти, гарячі і холодні напої, борошняні кондитерські вироби.

У меню вільного вибору вказують повну назву страви або напою, їх ціну. В соціально-орієнтованих закладах указують також вихід однієї порції страви. Страви в меню записують у такій послідовності:

1.Холодні страви та закуски

- 1.1. Рибні
- 1.2. З нерибних продуктів моря
- 1.3. Овочі натуральні
- 1.4. Салати (рибні,м'ясні, овочеві)
- 1.5. М'ясні з гастрономічних продуктів
- 1.6. З птиці
- 1.7.3 субпродуктів
- 1.8. Грибні
- 1.9. З яєць

2.Гарячі закуски

- 2.1. Рибні
- 2.2. М'ясні
- 2.3. З птиці
- 2.4. З субпродуктів
- 2.5. Овочеві, грибні
- 2.6. Яєчні
- 2.7. Борошняні

3.Перші страви

- 3.1. Прозорі
- 3.2. Заправлені
- 3.3. Пюреподібні
- 3.4. Молочні
- 3.5. Холодні
- 3.6. Солодкі

4.Другі страви

- 4.1. Рибні (відварені, припущені, смажені, тушковані, запечені)

- 4.2. М'ясні (відварені, припущені, смажені, тушковані, запечені)
- 4.3. З птиці (відварені, припущені, смажені, тушковані, запечені)
- 4.4. З субпродуктів
- 4.5. Овочеві
- 4.6. Борошняні
- 4.7. Круп'яні

5. Солодкі страви

- 5.1. Гарячі (пудинг, суфле, каша туринська)
- 5.2. Холодні (желе, муси, компоти, киселі, креми, збиті вершки, морозиво)
- 5.3. Фрукти та ягоди свіжі

6. Напої

- 6.1. Гарячі (чай, кава, какао, шоколад)
- 6.2. Молоко та кисломолочні продукти
- 6.3. Холодні напої та соки

7. Гарніри

- 7.1. Овочеві
- 7.2. Круп'яні
- 7.3. З макаронних виробів

8. Кондитерські та хлібобулочні вироби

- 8.1. Булочки
- 8.2. Пиріжки
- 8.3. Тістечка

У їдальні в меню вільного вибору включають невеликий асортимент усіх перерахованих вище груп страв.

У ресторані реалізують широкий асортимент страв, до складу яких входять вищеназвані групи. Якщо в підприємстві готують фірмові страви, в меню їх записують першими. У спеціалізованих підприємствах і кафе першими записують вироби, що визначають тип даного підприємства: в кафе спочатку вказують гарячі та холодні напої власного виробництва, солодкі страви, потім - усі інші; їх небагато і характеризуються вони простотою приготування. Проте в деяких спеціалізованих кафе (кафе-морозиво, кафе-кондитерська тощо) інші страви не реалізують. У вузькоспеціалізованих підприємствах в основному представлені страви, що визначають спеціалізацію закладу, а також страви, що доповнюють основний асортимент.

Меню денного раціону харчування складають для робітників, службовців, студентів, школярів, відпочиваючих у санаторіях, будинках відпочинку, дитячих таборах, туристів, учасників з'їздів та конференцій, спортсменів. При складанні меню для споживачів за місцем роботи відпочиваючих у санаторіях і будинках відпочинку, слід враховувати норми споживання продуктів харчування, для іноземних туристів, крім того, і національні смаки та звички.

Для дітей шестирічного віку в загальноосвітніх школах рекомендовано триразове харчування: гарячий сніданок, обід та полуденок. Школярам, що

відвідують групу подовженого дня (переважно учні 1-4 класів), надається дворазове харчування (сніданок та обід), а при тривалому перебуванні в школі - і полуденок.

Оформлення меню та документації на страви

Меню повинно плануватись, розроблятись і оформлюватись з розрахунку саме на того споживача, на якого заклад ресторанного господарства планує зробити основну ставку. Тип меню, його склад і ціни повинні відповідати також рівню обслуговування, атмосфері залу, часу виконання замовлення тощо.

При створенні меню важливою є розробка концепції, дизайну, тексту, що також потребує творчого підходу. Своїм оформленням меню підкреслює стиль, загальну атмосферу, концепцію та рівень даного закладу. Професійно грамотно підібрані страви в меню, якісно оформлений друкований текст, вишукана обкладинка меню вказує на елітність ресторану. В ресторанах з помірними цінами витрати на оформлення меню можуть бути скромнішими, проте змістовна частина повинна відповідати всім необхідним вимогам.

У соціально-орієнтованих підприємствах меню друкується на білому папері і вивішується при вході в зал, перед роздавальною, а також є на робочому місці касира. Меню містить перелік страв у певній послідовності, вихід страв (у соціально-орієнтованих закладах), ціну страв. Бажано, щоб кожний пункт ресторанного меню не тільки називав конкретну страву, а й надавав додаткову інформацію про її інгредієнти. Для того щоб переконати споживачів у купівлі тих чи інших страв та напоїв, поряд зі звичайним меню використовують меню-газету. В меню-газеті при описі тієї чи іншої страви можна не тільки розкрити суть її приготування, а також дати історичну довідку, розповісти анекдот, назвати імена відомих людей, які віддавали їй перевагу. При описі вина можна вказати місцевість, де вирощувався виноград для нього, рік врожаю, смакові якості, назвати ім'я першого виробника, вказати рекомендації щодо подавання вина до певних страв.

Особливо слушно використати меню-газету в готелі, де є можливість більш широко і комплексно представити все, що можуть запропонувати ресторани, кафе, клуби, казино тощо. Така форма меню дає додаткову можливість ресторану презентувати страви, вина та послуги закладів ресторанного господарства.

Технологічною документацією на страви, що входять до меню вільного вибору або інших меню, розглянутих вище, є рецептура, що міститься у Збірнику рецептур страв та кулінарних виробів. При створенні технологічної документації на фірмові страви теж користуються Збірником рецептур для визначення норм відходів і втрат при механічній і тепловій кулінарній обробці сировини і продуктів. Якщо вони відсутні на нові та імпорتنі види сировини, їх встановлюють дослідним шляхом. Фірмові страви - це страви, створені за авторською рецептурою шеф-кухаря. Порядок розробки і затвердження технологічної документації на фірмові страви затверджений наказом № 210 від 25.09. 2000 року.

Питання для самоперевірки

1. Меню, його роль у забезпеченні успіху роботи закладу ресторанного господарства.
2. Фактори впливу на складання меню.
3. Меню як один із засобів реклами закладу ресторанного господарства.
4. Класифікація меню.
5. Меню вільного вибору, характеристика.
6. Різновиди бенкетного меню, їх характеристика.
7. Відповідальні працівники за розробку меню.
8. Порядок розробки меню.
9. Особливості розробки меню вільного вибору страв.
10. Особливості розробки меню денного раціону харчування.
11. Фірмові страви, порядок їх розробки,
12. Значення якісного оформлення меню.
13. Вимоги до оформлення меню в закладах ресторанного господарства різних типів.
14. Меню-газета, її зміст та значення.

Лекція № 8

Тема лекції: Заходи по поліпшенню організації праці в торговельних залах

План

- 1. Фактори умов праці в закладах ресторанного господарства**
- 2. Заходи по поліпшенню організації праці в торговельних залах ЗРГ.**
- 3. Техніка безпеки в роботі офіціанта.**

Література: 1. с.50 - 59, 6. с.85-95, 8.с.85-96, 10. с.82-91

Зміст лекції

1. Фактори умов праці в закладах ресторанного господарства

Рациональна організація праці передбачає науково - обгрунтовані зміни в організації праці на основі досягнень науки і техніки і передового досвіду. З впровадженням НОП підвищується ефективність праці за рахунок зростання його продуктивності, інтенсивності, більш правильного використання робочого часу.

Офіціанти при інтенсивній роботі протягом робочого часу відчують значні фізичні навантаження: $S_{\text{за день}} = 5 \text{ км}$, 300 кг вантажу, за даними аналізу робочого часу велика частка підготовчої роботи від 11 до 24%, до 3% робочого часу офіціанти затрачають на прийом замовлення від споживачів, до 16% - на очікування при виконанні замовлення на виробництві.

Основними факторами умов праці на підприємстві громадського харчування є:

- Фізіологічні - ступінь важкості праці, режим праці та відпочинку;
- Гігієнічні - температура, чистота повітря, освітленість;
- Побутові - забезпеченість зручним одягом і взуттям, наявність гардеробів, приміщень для офіціантів (кімнат відпочинку);
- Естетичні - колірне рішення виробничих, торгових приміщень, інтер'єр залів;
- Психологічні - задоволення роботою, використання працівників відповідно до їх кваліфікації;
- Соціальні - підготовка та підвищення кваліфікованих кадрів

2. Заходи по поліпшенню організації праці в торгівельних залах ЗРГ

Раціоналізація праці і відпочинку має цілком конкретні завдання.

Економічні полягають у забезпеченні зростання ефективності праці за рахунок раціонального використання трудових ресурсів і виробничих фондів шляхом раціонального використання сучасної техніки, прогресивних форм обслуговування. Ці завдання вирішуються на основі розробки і впровадження раціональних форм поділу і кооперації праці, застосування передових методів праці, поліпшення організації робочих місць.

Психофізіологічні завдання полягають у збереженні здоров'я обслуговуючого персоналу в процесі праці, зниженні їх стомлюваності і підвищенні працездатності. Ці завдання вирішуються за рахунок поліпшення умов праці, раціональної організації робочих місць.

Соціальні завдання забезпечуються шляхом підготовки і підвищення кваліфікації кадрів при свідомому і творчому відношенні до праці.

3. Техніка безпеки в роботі офіціанта.

Офіціант в процесі обслуговування відвідувачів ресторану повинен дотримуватися правил техніки безпеки і вимоги охорони праці.

Офіціант повинен бути уважним при русі по залу. **Крісла, слизька підлога, на підлозі розлитий жир, не прибрані продукти, що впали – це то можна посковзнутися і впасти.** Тому необхідно вчасно вжити заходів щодо усунення цих недоліків. Офіцанту треба бути уважним і обережним біля дверей і проходів, | щоб не зіткнутися з іншим офіціантом. Готуючи стеків гляну посуд до сервіровці, протираючи її рушником, офіціант; Повинен бути обережним, щоб не роздавити скло і не поранити руку. Не варто використовувати посуд з тріщинами і сколами,

Які також можуть привести до травми рук. Переносити гострі - прилади (ножі, вилки) слід на тарілці або підносі. Щоб Уберегти руки від опіку, необхідно переносити гарячі страви на підносах, використовуючи ручник або рушник. Потрібно ставити блюда на піднос тільки в один ряд, відкривати пляшки штопором або спеціальним ключем, банки з консервної продукцією розкривати консервним ключем, не можна заколювати одяг шпильками і тримати в кишенях гострі предмети.

Лекція № 9

Тема лекції: Організація праці працівників залу.

Розділ та кооперація – основні принципи організації праці в залі

План

1. Методи організації роботи офіціантів: індивідуальний і бригадний.
2. Міжнародні системи організації праці офіціантів
3. Графіки роботи офіціантів.

Література: 1. с.95-100, 2.с.40-48, 10. с. 52, 13.с.88-92

Зміст лекції

1. Методи організації роботи офіціантів: індивідуальний і бригадний.

Поділ і кооперація праці - головний напрямок НОП. Поділ праці полягає у відокремленні різних видів праці. Кооперація праці полягає в об'єднанні працівників бригади.

Метод обслуговування споживачів - організаційний прийом, який представляє собою різновид методів обслуговування споживачів продукції ресторанного господарства (ГОСТ Р 5064795).

Залежно від конкретних умов роботи ресторану використовуються індивідуальний і бригадний (ланковий) методи обслуговування офіціантами.

Індивідуальний метод - офіціант один обслуговує три - чотири столика і виконує всі операції - сервірує столи, зустрічає гостей, приймає замовлення, подає страви, проводить розрахунок і прибирання столів.

Цей метод організації праці має ряд недоліків. Офіціант, працюючи індивідуально, змушений постійно залишати зал, щоб виконати роботу, пов'язану з оформленням замовлення і отриманням напоїв і страв (на кухню, в буфет), а також отриманням посуду з сервізної і т.п.

В результаті у відвідувачів складається враження, що офіціант зайнятий якимось «своїм» справою, а до їх запитів неуважний і байдужий.

Крім цього, в процесі обслуговування гості можуть зробити додаткове замовлення або їм потрібно консультація з боку офіціанта, а іноді в силу обставин, що складаються гості просять швидше розрахувати їх. Для виконання всіх цих операцій офіціант повинен постійно перебувати в залі.

Бригадний (ланковий) метод - більш прогресивний метод обслуговування, який застосовується в сучасних ресторанах. Бригада складається, як правило, з трьох або чотирьох офіціантів різної кваліфікації, а очолює її бригадир або метрдотель.

Між членами бригади чітко розподілені обов'язки. Так, бригадир як найбільш кваліфікований і грамотний, зустрічає і розсаджує відвідувачів, пропонує меню і приймає замовлення, уточнює сервіровку стола, прибирає зайву або доповнює відсутню столовий посуд і прилади, виписує рахунок і розраховується з відвідувачем. Іноді бригадир відповідно до прийнятого замовлення розливає напої та подає холодні закуски. Бригадир повинен постійно знаходитися в залі ресторану і Вистежити за правильністю обслуговування, при необхідності швидко підійти до відвідувача і виконати його побажання. Інші члени бригади виконують замовлення: один офіціант отримує буфетну продукцію та холодні закуски, інший - гарячі блюда і при необхідності розкладає або розливає їх з підсобного столика. Збирання столу після обслуговування доручають менш кваліфікованому офіціантові або учню.

Переваги бригадного методу обслуговування відвідувачів в ресторані в порівнянні з індивідуальним полягають в наступному:

- підвищується продуктивність праці офіціантів, скорочується обслуговування;
- бригадир, який постійно перебуває в залі, може приділяти більше уваги відвідувачу, що покращує культуру обслуговування;
- підвищується відповідальність кожного члена ланки, так як помилка або недбале ставлення одного до виконуваних обов'язків знижує авторитет всієї бригади.

За чітку організацію роботи офіціантів відповідає метрдотель. Він формує бригади, призначає бригадира, розподіляє офіціантів по окремих ділянках залу і закріплює за ними певну кількість столів для обслуговування. Ланка (Бригада) з трьох-чотирьох офіціантів обслуговує 40 місць чи десять чотиримісних столів.

Метрдотель складає графік виходу на роботу офіціантів відповідно до режимом роботи ресторану. В таких підприємствах, як казино, спортивно-більярдні клуби і т.п., ресторани організують цілодобове обслуговування.

2. Міжнародні системи організації праці офіціантів

Першим завданням для керівника торгового залу ресторану є складання штатного розкладу. В ньому необхідно передбачити перелік професій, які будуть потрібні для забезпечення якісного обслуговування гостей та їх кваліфікаційні розряди. У зв'язку з цим необхідно врахувати такі три фактори:

- складність завдань, які буде виконувати обслуговуючий персонал;
- кваліфікаційний рівень працівників;
- відповідальність персоналу, що базується на двох попередніх факторах.

Складність завдань буде визначатися категорією закладу (вища, люкс) або класом готелю (3, 4, 5 зірочок), а також контингентом гостей, які будуть постійними відвідувачами.

На підбір офіціантів за рівнем кваліфікації (3-й, 4-й або 5-й розряди) важливий вплив матиме вибір системи сервісу — один офіціант (індивідуальна), два офіціанти (ланка), три-чотири офіціанти (бригада).

В першокласних готелях та ресторанах Європи використовують так звані сервісні бригади, які працюють за схемою: метрдотель, старший офіціант по винам, старший офіціант, перший офіціант, другий офіціант, учень. Це досить дорога система організації праці офіціантів, але вона відзначається високою якістю в роботі. Цю систему називають **французькою системою сервісу**. Розподіл функціональних обов'язків між членами бригади наступний:

Метрдотель — резервує місця, організовує прийом гостей, розміщає гостей за столами, проводить і прощається з гостями. Там, де щось не встигає директор, його функції виконує метрдотель.

Старший офіціант по винам (метрдотель) — визначає меню і напої, відповідає за карту вин і асортимент алкогольних напоїв, дублює при необхідності метрдотеля.

Старший офіціант — присутній на всіх стадіях обслуговування, як правило, перебуває постійно біля стола з гостями.

Перший офіціант — здійснює зв'язок залу з кухнею, підносить готові до подання страви.

Другий офіціант — займається в основному прибиранням столів і їх підготовкою для відвідувачів, навчає учня технічним навичкам.

Учень — допомагає офіціантові в процесі роботи.

Американська система сервісу передбачає абсолютно точний розподіл обов'язків. Він наступний:

Метр — відповідає метрдотелю. Зустрічає і розсаджує гостей.

Головний офіціант — розміщує гостей в межах своєї зони обслуговування, подає аперитиви, подає карту закусок, консультує щодо вибору страв, приймає замовлення;

Старший офіціант по винам (метрдотель-сомельє) — відповідає за закупки вин, наявність широкого асортименту алкогольних напоїв та їх правильне подання.

Офіціант — відповідає за обслуговування у межах 1 або 2 відведених зон (групи) столів, подання напоїв, допомагає старшому офіціанту у виконанні замовлень.

Учень офіціанта — прибирає стіл, може подавати морозиво та безалкогольні напої.

В чому основна відмінність між цими двома системами сервісу? Французька система не передбачає поділу торгового залу на зони обслуговування з групами столів. Бригада офіціантів мігрує по всьому залу, обслуговуючи гостей, що заповнюють столики.

Американська система сервісу передбачає поділ торгового залу на зони обслуговування з групами різних за місткістю столів і чітким розподілом функціональних обов'язків між офіціантами.

З практичного досвіду праці автор може стверджувати, що обидві системи можуть бути раціонально використані в ресторанах категорії “вища” та “люкс” за умови добре вишколеного обслуговуючого персоналу. Дослідження показали, що в наших умовах французька система сервісу більше придатна для малих ресторанів (до 50 місць), тоді як американську раціональніше використовувати у великих

3. Графіки роботи офіціантів.

Всі графіки виходу на роботу повинні складатися з урахуванням і норм чинного трудового законодавства. Тривалість робочого тижня для працівників ресторану складає 41 год. До Перерва для відпочинку і харчування тривалістю не більше 2годин і не включається в робочий час. Час початку і закінчення «перерви» визначається Правилами внутрішнього трудового розпорядку ресторану та графіком роботи. Графіки роботи складаються на місяць і доводяться до відома кожного працівника не пізніше ніж за 2 тижні до введення їх в дію, а якщо режим роботи ресторану не змінюється, то за 3 дні до початку місяця.

В залежності від умов роботи в ресторані застосовують лінійний, стрічковий (Ступінчастий), двобригадний, комбінований графіки обслуговування, а також графік підсумованого робочого часу.

При організації роботи по **лінійному графіку** всі офіціанти починають і закінчують роботу в один час і мають рівномірне навантаження протягом всієї робочої зміни. Тривалість робочого дня - 41 година на тиждень.

При **двобригадному графіку** офіціантів ділять на дві бригади, які працюють через день по дві зміни. Тривалість такого робочого дня не повинна перевищувати 11,5 годин. Наступний день - день відпочинку.

Переваги цього графіка - постійний склад бригади, підвищення відповідальності кожного працівника за доручену справу, а недоліки обумовлені великою тривалістю робочого дня офіціантів - у них знижується працездатність, з'являється стомлюваність, що позначається на якості культури обслуговування відвідувачів.

При **ступінчастому графіку**, який найбільш поширений в організації праці, офіціанти виходять на роботу в різний час групами або поодиночі. Велика частина офіціантів виходить в "години« пік », коли доводиться обслуговувати максимум відвідувачів - під час конференцій, симпозіумів і т.д. Це особливо важливо для ресторану, де потік відвідувачів протягом дня нерівномірний.

Комбінований графік поєднує різні види графіків, наприклад двобригадний і стрічковий графіки, коли офіціанти, що входять до складу бригади, починають і закінчують роботу в різний час.

У ресторанах на річкових і морських суднах, у вагонах-ресторанах застосовують **графік підсумованого обліку робочого часу**. Кількість відпрацьованих офіціантом за місяць годин не повинне перевищувати встановленої норми. У випадку переробки часу офіціантам надаються дні відгулу.

При підсумованому обліку робочого часу звичайних вихідних днів не передбачають, дні відпочинку встановлюють за графіком роботи. Графік роботи становлять на місяць і доводять до відома працівників, як правило, за два тижні до введення їх в дію, а надалі (при збереженні колишнього режиму роботи підприємства) - за три дні до початку місяця.

У графіку дня кожного працівника обов'язково вказується час початку й закінчення роботи, а також час перерви.

Лекція № 10

***Тема лекції: Етикет обслуговуючого персоналу ЗРГ.
Вимоги до професії офіціант, бармен.***

План

- 1. Вимоги до професійної підготовки офіціантів.**
- 2. Професійна психологія.**
- 3. Психологічні основи торгового діалогу**

Література: 10. с.50-56, с.237-252, 13. с.80-86

Зміст лекції

1. Вимоги до професійної підготовки офіціантів.

Перші офіціанти з'явилися в Древньому Єгипті 6 тисяч років тому назад. Слово «офіціант» німецького походження і в перекладі означає «служити», «виконувати». Офіціант повинен володіти здібностями актора, дипломата, лікаря-психіатра, мати добре розвинену мову, чітку дикцію, приємні риси обличчя, гарну поставу та ходу. Він має бути ввічливим, дотепним фізично витривалим, винахідливим талюб'язним.

За день офіціант набігає до 30 км шляху та переносить до 3 тонн вантажу. Його робочий день триває 12—15 годин, а буває і всі 24 години. Такі фізичні і психічні навантаження вимагають, щоб люди, які обрали цю професію вели здоровий спосіб життя: не палили цигарок, займалися спортом, правильно проводили своє дозвілля, постійно працювали над своїм духовним ровитком, не зловживали алкогольними напоями.

Офіціанту доводиться обслуговувати відвідувачів, що займають різне соціальне становище — від робітника до президента. Тож очевидним є те, якого рівня розвитку має бути він сам. А для цього багато здібних офіціантів продовжують навчатися у ВУЗах, багато читають, відвідують театри та кіно, подорожують, вивчають іноземні мови.

Щоб вміти спілкуватися з гостями різного віку та соціального становища, офіціанту необхідно вчитися підтримувати розмову, знати історію свого міста і свого народу, добре розумітися на кулінарії, на алкогольних і безалкогольних напоях з

країн всього світу, враховувати етикет та національні звичаї інших народів, зокрема, туристів.

За 10—15 років праці здібні офіціанти досягають такого рівня розвитку, що стають керівниками підприємств, бізнесменами, і самостійно організовують ресторани, кафе та бари, створюючи нові робочі місця та добробут для себе і інших людей.

Багато нині всесвітньо відомих людей починали свою кар'єру з цієї професії і не соромляться, а навпаки, з вдячністю згадують роки праці офіціантами і той неоцінений досвід, який вони отримали завдяки цій древній професії.

Професійна підготовка є невід'ємною основою професії офіціанта. Однак в процесі праці працівникам необхідно постійно працювати над собою, вдосконалювати свою техніку праці, щоб виробити в собі цілий ряд індивідуальних особливостей. До них необхідно віднести: комунікабельність, знання психології людей, дипломатичність, самоповагу, вміння вести бесіду, почуття гумору, володіння іноземними мовами, швидкість реакції, належний зовнішній вигляд, особиста гігієна, форма спілкування з членами колективу.

Професійна підготовка передбачає навчання певним навичкам і оволодіння необхідними знаннями. Це зокрема:

- 1) матеріально-технічне забезпечення ресторану;
- 2) підготовка до обслуговування;
- 3) зустріч гостей;
- 4) консультування щодо вибору страв і напоїв;
- 5) обслуговування гостей;
- 6) порядок складання меню та карти напоїв;
- 7) послідовність подавання страв;
- 8) подавання рахунків та системи розрахунків в ресторанах;
- 9) проводи гостей;
- 10) планування та проведення різноманітних гастрономічних виставок;
- 11) спеціальні заходи як в ресторані, так і за його межами;
- 12) оздоблення столів та приміщень на всі випадки життя.

Зовнішній вигляд

Робочий одяг офіціанта має позитивний вплив на його зовнішній вигляд. Він допомагає гостю орієнтуватися в приміщенні, а також свідчить про високу категорію (клас) закладу.

Робочий одяг повинен подобатися офіціантам і відвідувачам, мати типові особливості, які характеризують стиль даного ресторану. Одяг — це своєрідна візитка працівника в умовах суцільної стандартизації. Чи цікаво відвідувачу бачити в різних закладах форму однакового фасону, наприклад, жилети? Форма може виступати своєрідним символом, засобом особистого маркетингу, де офіціант, почувавши себе комфортно в професійному одязі достойно представляє ресторан. Робочий одяг є одночасно і гігієнічним засобом. Існує декілька класичних варіантів робочого одягу для офіціантів ресторанів.

Чоловіки:

Варіант 1: подовжений жилет, брюки, біла сорочка з довгим рукавом, метелик, чорні туфлі, чорні шкарпетки. *

Варіант 2: вкорочений піджак (напівфрак), брюки, біла сорочка, метелик, чорні туфлі, чорні шкарпетки.

Варіант 3: стандартний однобортний піджак, чорні брюки, біла сорочка, метелик, чорні лаковані туфлі, чорні шкарпетки.

Варіант 4: фрак, чорні брюки з широким поясом, біла сорочка, метелик, чорні лаковані туфлі, чорні шкарпетки.

Жінки:

Варіант 1: плаття з рукавом 3/4, білий комірець, фартух білий з нагрудником 1 шлейками, розетка з білого гіпюру на голову, панчохи тілесного кольору, закриті чорні туфлі на каблук висотою 5 см.

Варіант 2: плаття з рукавом 3/4, фартух білий без нагрудника, коронка білого кольору на голову, панчохи тілесного кольору, закриті чорні туфлі на каблук 5 см.

Варіант 3: піджак без лацканів, спідничка, блузка сорочечного покрою, метелик, кокарда або галстук, панчохи тілесного кольору, закриті чорні туфлі на каблук 5 см.

Варіант 4: жилет подовжений, спідничка, блуза, панчохи тілесного кольору, закриті туфлі на низькому каблук.

Ресторани високих категорій (вища та люкс) повинні мати декілька комплектів форменого одягу. Наприклад, комплект з напівфраком для денного або повсякденного обслуговування і комплект з фраком для обслуговування банкетів та прийомів. Формений одяг є робочим одягом, його виготовляють за кошти підприємства і видають для користування терміном на 1 рік (1 комплект) або на 2 роки (2 комплекти). Хімічна чистка, ремонт та догляд здійснюється також за кошти ресторану. Робочий одяг зберігається в гардеробі ресторану, його не дозволяється носити за його межами.

2. Професійна психологія.

Психологія досліджує залежність психічних явищ від об'єктивних умов життя і діяльності людини: формування характеру, наполегливості, працелюбства, сумлінного ставлення до навчання. Вивчає також психічні процеси в єдності з процесами нервово-фізіологічними, що є основою відображувальної діяльності мозку.

Методи психології придатні для застосування у професійній психології зокрема в сфері обслуговування. Основними методами психології є спостереження і експеримент. Використовують і окремі методи: метод бесіди, анкетний метод, аналіз процесів діяльності, тестовий метод та деякі інші.

Спостереження. За допомогою спостереження можна досконало вивчити особливості та закономірності психічних проявів людини, зокрема пам'ять, увагу, швидкість мислення, характер, здібності, настрої. Цей метод зручний для застосування, оскільки вивчення зовнішніх проявів психіки людини відбувається в природних життєвих умовах. Спостереження має бути цілеспрямованим, проводиться за певною схемою, систематичним і тактовним.

Експеримент. У психології застосовують два види експерименту: лабораторний та природний. В умовах підприємства харчування придатний лише природний. Він поєднує в собі позитивні сторони методу спостереження і лабораторного експерименту. Такою обстановкою, навмисне створеною для вивчення психічної діяльності випробовуваних, можуть бути спеціально організовані уроки в умовах банкетного або навчального торгового залу.

За допомогою цих умов довільно викликають і вивчають ті чи інші процеси (пам'ять, увагу, мислення, мову) або індивідуальні особливості людини (інтереси, характер, темперамент).

Про психічне життя і особливості людини можна судити також за продуктами її діяльності, тобто за такими матеріалами, як малюнки, письмові твори (вірші, проза), технічні вироби. Дуже важливо навчитися аналізувати прояви поведінки, манеру одягатися, говорити, рухатися.

Для обслуговуючого персоналу дуже важливо навчитися такого допоміжного прийому, як самоспостереження. Людина сама спостерігає у себе перебіг тих чи інших психічних процесів, веде щоденник, перечеитує його час від часу і робить певні висновки. Це допомагає уникати помилок у роботі, збагачує досвідом, який позитивно впливає на подальшу працю.

Фізіономічні прояви різних типів людської індивідуальності

Керувати своєю особою, виправляти певні її риси — це, в першу чергу, означає правильно вибирати найбільш значні та досконалі елементи громадського життя, виховуючи їх у своїй особі, наслідувати кращому, достойному, красивому і створювати в собі силу, гармонію, такт, мужність, рівновагу, доброзичливість до людей, формувати у своєму характері мудрість, благородне ставлення до всіх людей, почуття турботи та любові до ближнього, швидко і вірно оцінювати обставини і вміти гнучко, легко виправляти свою думку, відношення до оточуючих і швидко переходити від минулого неточного і помилкового до нового, більш вірного і правильно.

Всі ці якості, без особливих труднощів досягаються в результаті самовиховання, а тим більше громадського виховання, і створюють досконалішу, соціально ємкіснішу і багату особу нашого чудового сучасника.

Необхідність глибше пізнавати людей привела Гіпократу, відомого лікаря стародавнього світу до розподілу типів людських індивідуальностей на чотири темпераменти:

Сангвінік — врівноважений, рухливий, жвавий, емоційально виразний, чуйний.

Флегматик — спокійний, повільний, розмірений у діях, послідовний.

Холерик — нестримний, поривчастий, різкий у своїх проявах, характерні бурхливі реакції, стан підйому, гарячкості, часто на зміну якому приходять періоди спаду активності.

Меланхолік — похмурий, несміливий, невпевнений, нерішучий, переважає сум, пригнічений душевний стан, страх перед труднощами.

Ця систематика темпераментів заклала основи індивідуального підходу до людей.

Однак індивідуальність розкривається в багатьох сторонах розвитку людини.

Вже тілесні конструкції людей виявляються неоднаковими. Було показано, що всі особливості будови тіла можуть бути схематично систематизовані за 4 типами:

1. *Дегестативний* — з такими пропорціями тіла, які обумовлені переважаючим розвитком травних систем і органів.

2. *Респіраторний* — з переважаючим розвитком дихальної системи.

3. *М'язовий* — з переважаючим розвитком мускулатури тіла і систем, що забезпечують її гармонійне формування.

4. *Церебральний* — для якого особливо типічний демонстративний розвиток мозкової частини черепа і відповідно тонкість, а інколи ранимість психіки людини.

На даний час оцінка психічних проявів людей все ширше проводиться на основі не стільки тілесних, скільки психічних якостей людини.

Норми поведінки людей

Самовпевнені відвідувачі

У них рішуча, тверда хода і вільні, невимушені рухи. Вони вітаються першими, самі собі вибирають місце, не коливаються при виборі страв та напоїв.

Таких відвідувачів офіціант зустрічає тепло і сердечно, але стримано. Старається обслужити їх швидко і добре, не нав'язуючи свої думки. Не забувайте

виявити їм свою повагу і тактовно в'яснити їх враження щодо якості страв, напоїв та обслуговування.

Фізіономічно їм відповідають сангвініки та флегматики, люди з респіраторним та м'язевим типом розвитку тіла.

Нерішучі відвідувачі

Це пряма протилежність попереднім. Переступаючи поріг залу, вони лякливо оглядаються, готові сісти в самих глухих закутках залу, аби ніхто не звертав на них уваги. Вони дуже сором'язливі. Такі відвідувачі довго вивчають меню і зрештою все одно звертаються за порадою до офіціанта. Це свідчить про їх невпевненість, що вони зробили правильний вибір, а також про те, що вони рідко відвідують заклад харчування. Таким гостям потрібно тактовно допомагати у виборі страв та напоїв, але не бути настирливими. Якщо офіціант швидко і культурно обслуговує таких відвідувачів, в них підвищується впевненість у собі, а це якраз те, чого їм не вистачає.

За темпераментом це безумовно меланхоліки, а за будовою тіла часто можна бачити церебральний тип.

Комунікабельні відвідувачі (компанійські)

Такі люди, увійшовши в ресторан, вітаються першими, усміхаються офіціанту, ніби знайомі з ним давно. їм властива фамільярність. Вони відразу починають розмовляти на теми, які не мають нічого спільного з роботою офіціанта, не розуміючи, що його чекають інші гості. У таких випадках офіціанту слід спокійно перейти до ділової розмови. Якщо гість не зверне на це уваги тактовно пояснити, що в даний момент він зайнятий і відійти. Ні в якому випадку не проявляти почуття досади та неувважності, оскільки це тільки образить відвідувача.

Переважаю це холерики, а за будовою тіла цьому характеру поведінки найбільше відповідає дегестативний та респіраторний тип.

Нервові відвідувачі

Такі люди заходять у підприємство, не відповідаючи на привітання, бурчать собі під ніс, стукають нервово пальцями по столу. Якщо не звертати уваги на їх

безцеремонність, вони починають робити різкі зауваження, що переважно призводить до скандалу. Офіціант повинен, не звертаючи уваги на їх задирливу поведінку, швидко прийняти замовлення і виконати його, уникаючи розмов, обмежившись лише вкрай необхідними репліками.

Найчастіше це холерики, яким важко стримувати свої емоції, особливо коли це люди з дегестативним типом будови тіла, тобто товстуни, що люблять добре і багато поїсти. Однак їх не слід порівнювати з хворими на діабет, які після ін'єкції інсуліну мусять якнайшвидше прийняти їжу. Деякі з них говорять офіціанту про причину їх нетерплячості, а деякі соромляться.

Недовірливі відвідувачі

їх можна відразу запримітити за гримасами, іронічною усмішкою, критичними зауваженнями. Вони виявляють недовіру як офіціанту, так і всьому обслуговуючому персоналу, сумніваються в повноважності порцій. При цьому вони люблять висловлювати образливі зауваження. Таким гостям не варто ні заперечувати, ні давати поради, оскільки це може стати поштовхом для ще більшого недовір'я з їх сторони. Офіціант повинен акуратно виконати свої обов'язки, швидко і якісно подати замовлення.

Зазвичай це меланхоліки, але трапляються і холерики. Фізіономічно їм відповідають церебральний тип, але бувають серед них і інші типи.

Чванливі відвідувачі (зарозумілі)

Це найнеприємніші відвідувачі. Найкраще, якщо офіціант надасть їм право самим вибирати місце, страви і безшумно та ввічливо виконає їх замовлення, не звертаючи уваги на їх поведінку. Діалог з такими відвідувачами краще звести до відповідей на задані питання. Даючи відповіді уникайте професійної термінології.

Серед цих відвідувачів трапляються як холерики, так і флегматики. А за будовою тіла переважає м'язевий тип. Їх видатні фізичні дані часто є причиною зарозумілого та зневажливого ставлення до інших людей, в тому числі і до обслуговуючого персоналу.

Поважні гості

Ця категорія гостей переважно добре розуміється на гастрономії. Такі гості повинні відчувати від офіціанта підкреслену повагу до їх рангу або становища в суспільстві, таких гостей дуже легко розпізнати за зовнішнім виглядом: дорогий вишуканий одяг, елегантні окуляри, впевнена хода. Дуже важливо, щоб таких гостей обслуговували постійні офіціанти, до яких вони звиклі і ставляться з довірою. Офіціантам слід запам'ятати або записувати імена таких гостей, в подальшому це сприятиме кращому обслуговуванню. Поважні гості, як правило, сподіваються на особливу увагу і підхід до них. До таких гостей, наприклад, можна час від часу виявляти особливі знаки уваги, послати їм листівку-поздоровлення з святом або запрошення на яку-небудь дегустацію страв. ^

Випадкові гості

Це гості, які вперше відвідали наш ресторан. Офіціант не повинен їм показувати, що вони менш важливі ніж постійні гості. Таким чином їх можна перетворити в постійних і знаних відвідувачів.

Ділові гості

Ця категорія людей повністю залежна від часу. Вдень вони приходять на обід, а ввечері можуть з'явитися з діловими партнерами, яким хотіли би приділити особливу увагу. Таким гостям дуже залежить на догідливому обслуговуванні тих, кого вони запросили. Часом ділові гості вечеряють в кредит, його можна надавати, якщо замовник нам відомий.

Гості-інваліди

Цій категорії гостей не потрібно демонструвати перебільшеного співчуття, їм необхідно запропонувати місця в зручному місті, особливо, якщо інвалід на візку. Якщо у гостя дефект мови, необхідно терпеливо вислухати його, говорити з ним повільно.

Гості-одинаки

Таких гостей ні в якому разі не потрібно підсаджувати до інших — незручно почуватимуть себе всі. Краще такому гостю запропонувати місце за двомісним столом, запропонувати газети або журнали.

Гості-дієтики

До них відносяться, в першу чергу, хворі на діабет. Якщо в меню відсутні страви придатні для них, необхідно гостя відразу попередити. Але найкраще, якщо офіціант орієнтується в дієтології і запропонує відповідні страви.

Іноземні гості

Для іноземців офіціант — представник своєї держави. Тому необхідно таким гостям виявляти особливу увагу і турботу. Багато іноземців віддають перевагу тим стравам, до яких вони звикли вдома. Тому обов'язок офіціанта запропонувати їм подібні або ідентичні страви. Дуже важливо, щоб офіціанти володіли іноземними мовами, це піднімає престиж закладу і створює невимушену і доброзичливу атмосферу. Наявність меню на різних мовах є необхідним атрибутом високо розрядного ресторану.

3. Психологічні основи торгового діалогу

У процесі реалізації продукції на підприємствах харчування приймає участь відвідувач (покупець), а також товар-об'єкт купівлі-продажу. Перший завжди намагається задовольнити свої потреби на найвигідніших для себе умовах. Мета другого — продати товари в найбільш сприятливих умовах праці, оплати і матеріального заохочення. Отже реалізація продукції в підприємстві харчування спрямована на задоволення потреб відвідувача з одночасним забезпеченням економічного ефекту роботи підприємства.

У процесі реалізації продукції гість і офіціант ведуть торговий діалог, де обидва учасники, як правило, не знають один одного. Їм необхідно встановити між собою контакт і при цьому вони вступають у загальнолюдські взаємовідносини. Ось чому офіціанту так необхідні знання з основ психології. Офіціант повинен вміти надати своєму діалогу такий напрямок, який допоможе йому визначити напрям думок,

почуттів та бажань відвідувача. Тут вступають у силу і здійснюють свій вплив психологічні фактори.

Часто, незадоволення гостя викликане не поганою якістю страв, а нездатністю офіціанта швидко і оперативно обслужити гостя.

Торговий діалог між офіціантом та гостем ведеться, як правило, в такій послідовності:

- 1. Привертання уваги відвідувачів до страв та напоїв.*
- 2. Збудження цікавості в гостя.*
- 3. Підготовка рішення.*
- 4. Завершення діалогу прийняттям відповідного рішення.*

Привертання уваги відвідувача до страв та напоїв

Коли гість заходить у торговий зал він повинен переконатися, що тут все готово до його прийому. Ввічливе привітання й індивідуальний підхід повинні переконати його, що тут добре обслуговують. Це приверне його увагу.

Тому, на першому етапі появи гостя, офіціант повинен зайняти позицію зацікавленого вичікування та готовності до обслуговування, він привітний та заповідливий, голос його звучить чітко і виразно. Безликі, стандартні слова привітання, які офіціант промовляє надокучливим, маловиразним тоном, залишаються без уваги. На цьому етапі необхідно уважно, але малопомітно, спостерігати за відвідувачем. Це спостереження має бути направлене перш за все на зовнішні дані гостя — його хода, постава, одяг, вираз обличчя. Висновки, які зробить офіціант, допоможуть йому правильно визначити характер гостя і вибрати потрібну форму спілкування з ним.

Збудження цікавості у гостя

Сівши за стіл, гість повідомляє офіціанту свої побажання. У багатьох випадках вони носять загальний характер, наприклад: «Що у Вас» або «Що маєте доброго?». У відповідь завжди слід подати меню та карту напоїв. Якщо гість просить поради, точно і об'єктивно характеризувати страву чи напій, підкреслюючи їх достоїнства та спосіб

приготування. У своїх порадах офіціант повинен пам'ятати і про вказівки, що відносяться до наукових принципів фізіології харчування. На цьому етапі офіціант повинен активно впливати на відвідувача, особливо коли він бачить, що гість з трудом приймає рішення.

Підготовка рішення

Увага гостя привернута до кількох страв з асортименту ресторану. Тепер офіціант повинен зміцнити рішучість гостя до їх замовлення. Запитання або критичні зауваження необхідно тактовно спростовувати, використовуючи свої професійні пізнання в кулінарії. Це можуть також бути посилення на свіжість овочів, індивідуальне приготування страв, збільшений попит на цю страву з боку інших гостей і т. д.

Якщо офіціант веде діалог мляво, нерішуче і непереконливо, він не може розраховувати на успіх у своїй роботі. Така поведінка лише затягує час і затримує нормальний хід обслуговування.

Завершення діалогу прийняттям рішення

Не існує точних правил чи вказівок, щодо моменту завершення діалогу між офіціантом та гостем. Досвідчений офіціант повинен вчасно відчувати цей момент, щоби надати своїм порадам необхідну остаточну завершеність. Бувають випадки, коли в останній момент гість заперечує замовлення. Якщо заперечення стосуються вартості страв, то вони можуть бути викликані двома основними причинами. Або гість не може оплатити рахунок, або ціна страв завищена.

Лекція № 11

Тема лекції: Підготовка торгових приміщень до обслуговування

План

- 1. Санітарно - гігієнічна підготовка торгових приміщень до обслуговування.**
- 2. Розміщення меблів у залі.**
- 3. Порядок одержання та підготування посуду, приборів та столової білизни. Покриття столів скатертинами.**
- 4. Прийоми складання серветок.**
- 5. Види попереднього сервірування столів залежно від характеру обслуговування**

Література: 1. с.60-95, 6. с.95- 103, 8.с.96 – 115, 10. с.59-81

Зміст лекції

1. Санітарно - гігієнічна підготовка торгових приміщень до обслуговування.

Торговельні приміщення до обслуговування готують щоденно. Приміщення старанно прибирають, розставляють меблі.

Прибирання залу проводиться прибиральницями на початку та в кінці робочого дня. Оскільки ресторани працюють до півночі і довше, прибирання починається вночі, після закінчення роботи підприємства і закінчується під ранок, за кілька годин до відкриття.

Прибирання паркетних підлог та підлог з килимовим покриттям проводиться сухим способом, а підлоги з лаковим покриттям та мийною плиткою прибирають вологим способом. Послідовність прибирання залежить від якості покриття підлоги. Якщо підлога потребує вологого прибирання, то спочатку знімають пил з меблів, підвіконників і т. п., а потім роблять вологе прибирання. При сухому прибиранні спочатку збирають пил пилососами з підлоги, а відтак з інших місць. Для натирання підлоги використовують підлогонатирачі промислового виробництва. Побутові підлогонатирачі для підприємства харчування непридатні, вони не витримують навантаження і швидко ламаються. Це відноситься і до пилососів. Найкраще застосовувати пилососи готельного типу, які виготовляють західні фірми, з металевим корпусом та набором насадок-щіток.

Після закінчення прибирання приміщення провітрюють. Протягом робочого дня невелике поточне прибирання виконує чергова прибиральниця, бажано при відсутності відвідувачів або під час перерви.

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

2. Розміщення меблів у залі.

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

Столи розставляють прямими лініями, в шахматному порядку, групами-зонами, які розділені основними і додатковими проходами. Ширина основних проходів коливається в межах 1,5—2 м у ресторанах, і 1,0—1,2 м у кафе та барах. Додаткові проходи необхідні для розподілу потоків гостей. У ресторанах їх ширина повинна становити не менше 1,2 м, у кафе та барах 0,8—0,9 м. Ширину визначають по спинках крісел, які стоять на відстані 0,5 м від стола (мал. 45, 46).

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

В кафе та барах використовують пристінні і напівкруглі дивани біля яких також розставляють столи.

Між групами столів, частіше біля стін або колон, розміщують серванти для офіціантів із розрахунку один сервант на одного або двох офіціантів. Підсобні (приставні) столики розставляють біля частини столів або, якщо вони пересувні, біля сервантів.

Для зручності в роботі і для збереження відповідної температури напоїв, які подаються, встановлюються серванти-холодильники, шафи-холодильники, виставочні вітрини-серванти з охолодженням.

Щоденно метрдотель розподіляє зони обслуговування між офіціантами і створює таким чином рівні умови праці для всіх членів бригади.

3. Порядок одержання та підготування посуду, приборів та столової білизни. Покриття столів скатертинами.

Після закінчення прибирання приміщень і розстановки столів за дві години до відкриття ресторану бригадир офіціантів одержує під розписку в сервізній та білизняній необхідний для сервіровки столовий посуд, прибори і столову білизну. Він враховує число обідніх столів, а також вид майбутнього обслуговування (банкет або інший захід). У деяких ресторанах столову білизну одержує черговий по залу офіціант. При отриманні столової білизни, приборів звертають увагу на їх стан. Це означає, що скатертини, серветки повинні бути чистими, накрохмаленими, відпрасованими, посуд — без тріщин, сколів, з однаковим малюнком, прилади недеформованими, з однаковими малюнками на ручках.

Запас столової білизни, приборів, одержаних на початку обслуговування, розміщують у серванті. Для зручності роботи офіціанти повинні підтримувати в серванті певний порядок: у верхніх відділеннях зберігають прибори, оскільки їх замінюють найчастіше, в середніх — тарілки, а в нижніх — столову білизну. Частину посуду для гарячих перших і других блюд зберігають у висувних пристроях, що підігріваються. У міру використання предметів сервіровки офіціант поповнює їх запаси.

Щоб знати, скільки і якої білизни треба одержати у білизняній, офіціант підраховує число обслуговуваних столів. Наприклад, якщо працює бригада офіціантів, що обслуговує 30 обідніх столів: 20 квадратних розміром кришки 100 x 100 см і 10 прямокутних (на 6 персон кожен) з розміром 100x180 см. Для їх накриття буде потрібно 20 квадратних скатертин розміром 170x170 см і 10 прямокутних — розміром 170x250 см. Якщо у білизняній немає скатертин для шестимісних столів, тоді кожний із столів накривають двома квадратними скатертинами.

При обслуговуванні банкетів офіціант вивчає попереднє замовлення, що поступило. Групу відвідувачів в цьому випадку обслуговують за столом, складеному з кількох обідніх столів. Зазначають, чи буде потрібно одна або декілька банкетних скатертин (розмір банкетного столу слід уточнити у метрдотеля або бригадира офіціантів). З урахуванням одержаних відомостей і слід одержати скатертини. Окрім скатертин для обідніх і банкетних столів офіціант одержує певне число скатертин як резерв для заміни під час роботи, а також для накриття підсобних столів. Разом зі скатертинами одержують серветки (з розрахунку 1,5-2 шт. на кожне місце в залі) і 2-4 ручники на кожного офіціанта. Крім того, в процесі роботи офіціанти можуть одержати необхідну кількість скатертин, серветок, ручників у сервізній в обмін на використані.

Одержаний із сервізної фарфоровий посуд (тарілки) переносять до залу і укладають на сервантах або підсобних столах стопками за видами, а скляну (фужери, чарки, келихи) і прибори — на підносах. В окремих випадках (за відсутності відвідувачів у залі) посуд із сервізного до залу доставляють на візках, окрім скляного посуду, який завжди переносять на підносах.

Для доставки предметів сервіровки використовують триярусні візки. На двох ярусах, застелених льняними серветками, розміщують: на верхньому — стопки тарілок і прибори для спецій, на середньому — прибори, укладені групами.

Перед сервіровкою столу офіціанти, передусім, оглядають одержаний із сервізної столовий посуд і прибори, звертаючи увагу на якість миття, наявність тріщин на тарілках, сколів на склі, погнутих або зламаних зубців у виделок. Недостатньо чисто вимиті прибори, не заточені ножі, а також посуд і прибори з виявленими дефектами відразу ж замінюють.

За допомогою ручника полірують посуд і прибори, скло і кришталі.

Протираючи посуд ручником (серветкою), використовують такі прийоми:

- лівою рукою через край ручника тримають тарілку ребром, а правою, поступово повертаючи тарілку, протирають її іншим кінцем ручника;
- чарки і бокали тримають через край ручника лівою рукою за ніжку, а правою протирають іншим кінцем ручника так, щоб великим пальцем шліфувати внутрішню частину чарки, а іншими — зовнішню;

- вузькі бокали протирають особливо обережно, проштовхуючи всередину кінець ручника і повертаючи його там.

Якщо на бокалі або фужері застигли краплі води, слід перед поліровкою знову зволожити його, опустивши в посудину з водою. Надалі його полірують спочатку двома вологими, а потім сухими рушниками.

Ножі (одночасно декілька штук) беруть лівою рукою через рушник, а правою протирають до появи блиску. При цьому леза тримають в напрямі від себе. Потім їх укладають на підноси, покриті серветкою, або в серванти.

Виделки і ложки протирають так само, як і ножі. При цьому необхідно перевіряти, чи не залишилися часточки їжі, не усунені при мийці (між зубцями виделок).

Чашку беруть за допомогою рушника в ліву руку, просовують частину рушника в поглиблення чашки і великим пальцем витирають її з внутрішньої сторони.

Підготовлені для сервіровки тарілки, прилади і скло акуратно встановлюють та розкладають на підсобному столі і безпосередньо на підносі, підстилає серветку, накривають іншою серветкою.

Разом з предметами індивідуального користування (тарілками, приладами, фужерами, чарками) на кожен стіл при його попередній сервіровці ставлять сільницю, перечницю, гірчичницю, а також вазу з квітами, попільничку, а при обслуговуванні за меню комплексних обідів — підставку з паперовими серветками.

На приладах для спецій повинні бути написи: «сіль», «перець». Офіціант перевіряє, щоб спеції були сухими і вільно висипалися через отвори.

Сільницю з кристалю або скла, але з краями з нержавіючого металу, так само як і сільницю і перечницю з фарфору, протирають ручником або серветкою щодня.

Не рекомендується насипати в сільницю дуже багато солі, оскільки дрібна сіль легко зволожується. Щоб уникнути зволоження солі, рекомендується покласти в прибор декілька зерен рису. У тих випадках, коли використовують відкриті сільниці, їх потрібно наповнювати щодня на 3/4 об'єму, але перед цим промити і висушувати сільниці найретельніше. Поверхню солі вирівнюють, а краї сільниці витирають рушником. Перечницю наповнюють тільки наполовину. Якщо вона простояла якийсь

час з відкритою кришкою, то перець швидше за все «видихався» і не придатний до вживання.

Гірчичницю також наповнюють на 3/4 об'єму.

Особливого підходу вимагають попільнички. Готують їх до обслуговування точно так, як і фарфоровий посуд, тобто протирають ручником.

Під рукою офіціанта повинні бути завжди такі приправи, як соняшникова олія, оцет. Їх подають тільки на прохання відвідувача. Пляшки з приправами наповнюють не до верху, причому в оцет додають декілька крапель червоного вина, щоб зручно було відрізнати його від інших рідин.

До часу відкриття ресторану і протягом усього робочого дня в залі повинна бути достатня кількість екземплярів меню в папках. У них слід перелічити всю продукцію кухні. Страви, включені до меню, повинні бути у продажу протягом усього робочого дня закладу.

Покриття столів скатертинами, їх заміна

Під час підготування до обслуговування офіціанти повинні розрахувати розміри скатертин по габаритним розмірам столів. Необхідно керуватися правилом : краї скатертини повинні бути спущені на 25-35 см від столешниці, а добре відпрасована складка скатертини зазвичай проходить по центру столешниці. Кути скатертини зазвичай звисають проти ніжок столу, прикриваючи їх. Не рекомендується захватувати пальцями, так як залишаються заломи, дуже змочувати і розтягувати на столі недостатньо відпрасовану скатертину, так як вона може втратити жорсткість, білизну і блиск, втрачається чіткість малюнку і взагалі складається враження , що цю скатертину вже було використано. Зім'яті скатертини зазвичай повертають у сервізну. Якщо скатертина зім'ята трошки, то офіціанти випрасовують її електропраскою.

Покривають столи скатертинами у відсутності споживачів. Скатертини спочатку розкладають по столам у тому виді, в якому вони отримані із сервізної, і тільки тоді розстеляють. Скатертину попередньо розгортають, щоб визначити необхідні кути (необхідно знайти кути однієї сторони - це другий і третій зверху). Потім, підхопив кути обома руками, скатертину піднімають над столом (обережно за кромку, щоб не зім'яти), якби для струшування, і тут же різко опускають донизу, щоб утворилася

повітряна подушка між столешницею і розгорнутою скатертиною. Відпрасована центральна складка, яка поділяє скатертину пополам, повинна лягти по центру столу ребром доверху. Чітко відпрасовані складки скатертини допомагають офіціанту орієнтуватися під час розстановки предметів сервірування. На усіх столах малюнок скатертини повинен бути направлений в одну сторону.

Прийомом покриття столу скатертиною повинен володіти кожний офіціант. Нерідко у процесі обслуговування виникає необхідність заміни скатертини у присутності споживачів. Наприклад, споживач розлив вино, перекинув соусник або просто скатертина стала брудною, зім'ятою. В таких випадках її замінюють, неоголюючи кришки столу. Офіціант повинен вміти швидко і вміло зняти брудну скатертину і одночасно застелити чисту.

Цей спосіб заміни скатертини можливий лише тільки при наявності сервантів, на яких офіціант може підготувати чисту скатертину. Заміна невеликих (квадратних) скатертин для столів на чотири місця особливо зручна. В той же час довга, прямокутна скатертина може торкнутися підлоги, тому її рідко використовують для заміни.

На прямокутному шести-, восьмимісному столі, а також у випадку, коли кришки сервантів зайняті, для заміни скатертини підготовлюють стіл, підтягуючи скатертину з торця.

4. Прийоми складання серветок.

Під час сервірування столів і обслуговування обідів і вечерь, прийомів, банкетів, весільних та інших святкових вечорів використовують полотняні серветки, які прикрашають стіл і надають йому нарядний вид.

Існують велика кількість форм і прийомів складання серветок; загальним правилом є принцип – чим менше торкаються руки офіціанта до серветки під час її складання, тим гігієнічне триває ця операція. Складену серветку можна покласти на закусочну або пиріжкову тарілку або розмістити поряд з пиріжковою тарілкою, якщо серветка складена достатньо просто, наприклад трубочкою. Тоді споживач зможе її швидко розгорнути і використовувати.

Варіанти складання серветок залежать від виду обслуговування. У кожному залі на столах повинні бути серветки, складені тільки одним способом. Для

сніданку серветки складають вчетверо, трикутником, конвертом, трубочкою, тобто використовують прості форми, для **обіду** або **вечері** – ковпачком, ракеткою, короною, шапочкою .

Більше складні форми складання серветок використовують під час сервірування **банкетних столів**, це – тюльпан, віяло, свічка, карман тощо.

Складені полотняні серветки розкладають на столі наступним чином: кладуть на закусочну або десертну тарілку, розміщують безпосередньо на скатертині між ножом і виделкою, а якщо сервірування проводять у присутності відвідувачів, то ножі і виделки кладуть на тарілку, де серветка складена вчетверо

5. Види попереднього сервірування столів залежно від характеру обслуговування

В усіх ресторанах для скорочення часу на обслуговування споживачів проводять попередню сервіровку столів.

Слово «*сервіровка*» у перекладі з французької *servir* з однієї сторони підготовка стола до сніданку, обіду, вечері, чаю , тобто розставляння у визначеному порядку, а з другої сторони сукупність предметів (посуду, столової білизни), призначених для цієї цілі.

Сервіруючи стіл, офіціант повинен:

- добиватися простоти, практичності і узгодженості предметів сервіровки з інтер'єром зали, характером страв, що подаються, максимум зручності для споживачів;
- Досягати за допомогою естетичних властивостей предметів сервіровки (форма, колір, малюнок посуду, розміщення серветок і прийоми їх складання) урочистості в оформленні стола, створюючи комфорт;

Сервіровка – процес творчій, який відрізняється багатоваріантністю, залежить від типу, класу і спеціалізації ресторану. В той же час існують загальні правила сервіровки, що ґрунтуються на принципах наукової організації праці офіціантів:

- столи сервірують в залежності від виду меню (сніданок, обід, вечеря, чай, кава, банкет);
- сервіровка може бути попередньою і додатковою.

Попередню сервіровку виконують в процесі підготування зали до обслуговування. Вона містить мінімальну кількість предметів, які можуть бути використані під час наступного виконання замовлення: пиріжкові тарілки, фужери, прибори для спецій, столові (ніж, виделка, ложка) прибори, серветки, квіти.

В залежності від виду і характеру обслуговування (сніданок, обід, обслуговування вдень по меню замовлених страв, банкет, чай, кава) попередня сервіровка буває різного ступеня складності.

*Для сніданку (під час обслуговування, наприклад, туристів) сервіровка столам*істить пиріжкову тарілку, закусочні прибори і полотняну серветку. В залежності від запропонованого меню може бути ще ніж для масла, чайна ложка, закусочна тарілка.

Закусочну тарілку можна під час попередньої сервіровки не ставити на стіл, тому що страви на сніданок подають вже покладеними на відповідні тарілки (закуску або страву приносять в салатнику або баранчику)

Попередня сервіровка столів вдень містить :

- по спеціальному меню (мінімальна сервіровка) : пиріжкову тарілку, столові прибори (ніж, виделка, ложка), фужер, серветки, прибор зі спеціями, квіти ;
- по меню замовлених страв : закусочну і пиріжкову тарілки, столові (ніж і виделку) прибори, фужер, полотняну серветку, прибор зі спеціями .

У вечорі сервіровку доповнюють закусочними приборами, а столову ложку прибирають.

Попереднє сервірування банкетного стола містить мілку столову, закусочну і пиріжкову тарілки, столові (без ложки), рибні і закусочні прибори, серветку, фужер. Іноді до них додають десертні прибори.

В подальшому, приймаючи від споживача замовлення, офіціант доповнює сервіровку стола, необхідним посудом і приборами.

Для подачі чаю або кави чайне блюдо ставлять праворуч від десертної тарілки на рівні верхнього її краю. Відповідну чашку установлюють на блюдо ручкою вправо. Чайну (кавову) ложку кладуть на блюдо праворуч від чашки паралельно до її ручки.

Під час сервірування виконують наступні правила :

- асортимент столового посуду і приборів, що використовується для сервірування, повинен відповідати методу обслуговування і меню;
- в першу чергу ставлять фарфоровий посуд, потім – столові прибори і тільки після цього – кришталевий або скляний посуд для напоїв, серветку, прибори із спеціями (сіль, перець), квіти. Попільниці ставлять за бажанням споживачів у тих ресторанах де дозволено курити в залі;
- орієнтиром у розташуванні предметів сервіровки слугують складки скатертини або розташування крісел, які зазвичай ставлять по кількості споживачів з інтервалом (для зручності обслуговування) не менше 30 см. Офіціант, взявши стопку (4-6 шт) піріжкових тарілок у праву руку (ставить через край ручника на долоню і підтримує великим пальцем), лівою рукою, торкаючись пальцями тільки дна і краю бортика тарілок, розставляє їх на столі зліва (на відстані 10-15 см від уявної основної тарілки – по центру крісла). Від краю стола тарілку розташовують на відстані 3-5 см, так щоб столова мілка або закусочна тарілка з поданою стравою була на одній осі з піріжковою.

Після того як розставлені тарілки, офіціант приступає до попереднього сервірування столів приборами. Офіціант бере прибори через серветку в руку.

Виделки кладуть праворуч від піріжкової тарілки зубцями доверху; за виделкою на відстані приблизно 20-25 см від неї (щоб між приборами розмістилася закусочна тарілка) розташовують ніж лезом до тарілки. Ручки виделок і ножів повинні бути розташовані від краю стола на відстані 2 см. Між закусочними виделкою і ножем на відстані 20-24 см від кромки стола розкладають, якщо це необхідно, чайні ложки ручкою вправо.

У присутності споживачів столові прибори офіціант попередньо кладе у конверт, зроблений із серветок, на маленькій таці або мілкій столовій тарільці так, щоб леза ножів були у конверті, а виделки – зубцями доверху, які він кладе на відігнутий край серветки перпендикулярно ножам. Потім розставляє фужери – напроти кінчика леза ножа. Офіціант бере фужери правою рукою за ніжки,

перевертає, розміщує по 4-6 шт. між пальцями лівої руки, несе до столу і тримаючи їх за середину ніжки, правою рукою розставляє.

Закінчують сервірування стола складеною серветкою, яку кладуть на місце, де потім повинна стояти тарілка з поданою стравою. Серветку можна покласти і на пиріжкову тарілку.

У вечері під час підготовки до обслуговування по меню замовлених страв із сервізної отримують додатково столовий посуд, прибори, білизну. Для підготовки до вечірнього обслуговування у ресторані передбачають перерву 1-2 години. Цей час офіціанти використовують не тільки для підготовки зали, а і для обіду і відпочинку.

Для вечірнього обслуговування стіл попередньо сервірують столовими, закусочними і пиріжковими тарілками, закусочними, столовими приборами, фужерами, полотняними серветками. Ставлять прибори із спеціями, вази з квітами, Інші столові прибори і чарки офіціант приносить у відповідності із замовленням.

Лекція № 12

Тема лекції: Класифікація методів та форм обслуговування в ЗРГ

План

- 1. Класифікація методів і форм обслуговування.**
- 2. Характеристика форм самообслуговування.**
- 3. Характеристика форм обслуговування офіціантами.**
- 4. Обслуговування зі споживанням продукції поза межами закладу ресторанного господарства**

Література: 1.с. 4-6, 8.с.190-202

Зміст лекції

1. Класифікація методів і форм обслуговування

Залежно від функцій, виконуваних підприємствами ресторанного господарства, розрізняють три види обслуговування:

1) обслуговування зі споживанням продукції безпосередньо в підприємстві ресторанного господарства;

2) обслуговування з доставкою та реалізацією кулінарної продукції для споживання за місцем роботи, навчання, відпочинку, дозвілля, на транспорті;

3) обслуговування зі споживанням кулінарної продукції та напівфабрикатів удома.

При здійсненні першого виду обслуговування продукцію реалізують у залах підприємств ресторанного господарства.

У процесі здійснення другого виду обслуговування підприємства доставляють продукцію: робітникам - до робочих місць; службовцям - в офіс; школярам - у класи; студентам і учням навчальних закладів - у холи, буфети тощо; пасажиром залізничного транспорту - в купе, водного - в каюту, авіаційного - в салон літака; у місця масового відпочинку та дозвілля.

Третій вид обслуговування обмежений реалізацією кулінарної продукції та напівфабрикатів для організації споживання її вдома.

Якщо обслуговування здійснюється безпосередньо у підприємстві ресторанного господарства, то класифікаційною ознакою методу обслуговування є спосіб отримання їжі і доставки її до місця споживання. За цією ознакою розрізняють наступні методи: самообслуговування, обслуговування офіціантами і комбіновані методи. Для комбінованих методів характерне поєднання різних методів, наприклад, самообслуговування з обслуговуванням офіціантами, буфетниками-офіціантами, барменами.

Форми самообслуговування розрізняють за такими ознаками, як участь персоналу в обслуговуванні, способи розрахунку зі споживачами і відпускання готової продукції. За участю персоналу розрізняють повне та часткове самообслуговування, за способом розрахунку зі споживачами - з попереднім, наступним, безпосереднім розрахунком, за способом відпускання продукції - через немеханізовані або механізовані роздавальні: з вільним вибором страв, скомплектованими раціонами харчування.

При обслуговуванні офіціантами поділ на форми здійснюється за такими ознаками: участь персоналу в обслуговуванні, спосіб розрахунку зі споживачами, організація роботи офіціантів, повнота обслуговування. За участю персоналу в обслуговуванні метод обслуговування офіціантами поділяється на повне та часткове обслуговування, за способом розрахунку - з попереднім і наступним розрахунком, за організацією роботи офіціантів - на індивідуальну та бригадну форми, за повнотою обслуговування - обслуговування споживачів з проведенням культурно-масових заходів і без них. Вибір найбільш раціональних форм обслуговування дозволяє повніше задовольнити попит відвідувачів, поліпшити культуру обслуговування, значно підвищити ефективність використання матеріально-технічної бази закладів ресторанного господарства, продуктивність праці його працівників.

2. Характеристика форм самообслуговування

Самообслуговування є найбільш ефективним методом масового обслуговування. Він почав застосовуватися в громадському харчуванні на початку шести-десятих років. Важливе значення при вирішенні цього питання мала постанова ЦК КПРС і Ради Міністрів СРСР від 1 березня 1956 року "Про заходи щодо поліпшення роботи підприємств громадського харчування", у якій підкреслювалася необхідність ввести самообслуговування споживачів в основному в усіх їдальнях,

кафе, чайних, закусочних і буфетів. До кінця шестидесятих самообслуговування застосовувалося в більшості робітничих, шкільних, студентських їдалень, що підвищило продуктивність праці в галузі на 20 відсотків.

У процесі самообслуговування споживачам надається можливість самостійно брати на роздавальні холодні страви і закуски, солодкі страви і напої, кондитерські й інші вироби, столові набори. Гарячі страви роздавальники порціонують безпосередньо перед відпусканням.

Споживачі ставлять відібрані страви на таці, переміщують їх до розрахункового вузла вздовж роздавальної лінії, а після розрахунку переносять до обідніх столів. Структура процесу самообслуговування, що складається з двох стадій (реалізація готової продукції та організація споживання), подана на рис. 2.2.

При *повному самообслуговуванні* споживачів всі операції (взяття таці, столових наборів, одержання страв, доставка їх до обіднього столу, доставка використаного посуду) виконують самостійно. Обслуговуючий персонал лише відпускає страви і напої. При *частковому самообслуговуванні* значну частину перерахованих операцій виконує обслуговуючий персонал.

Самообслуговування з попереднім розрахунком має два види. Перший полягає в тому, що спочатку споживачі знайомляться з асортиментом страв у меню, а потім купують чеки в касі, за які й одержують вибрані страви на роздавальні або в буфеті. Попередній розрахунок вартості кулінарних та інших виробів дозволяє враховувати реалізовану продукцію в стравах. Однак при такій організації самообслуговування споживачі двічі стають у чергу - до каси і роздавальні.

Більш раціональним видом цієї форми самообслуговування є харчування за абонементом і чеками, попередньо придбаними за готівку або за безготівковим розрахунком, за допомогою кредитної картки в їдальні за місцем роботи, навчання тощо. Оплативши заздалегідь вартість харчування за абонементом, споживачі звільняються від щоденних розрахунків. Крім того, вони можуть краще планувати частину особистого бюджету, який витрачається на харчування, а підприємства - випуск кулінарних виробів в асортименті та кількості. Крім прискорення обслуговування, відпускання обідів за абонементом дає можливість при упорядкуванні меню дотримуватися норм раціонального харчування.

Використання кредитної картки створює певні зручності, але потребує необхідного обладнання для автоматизованого зчитування та передавання інформації.

Для *самообслуговування з безпосереднім розрахунком* властива одночасність процесів вибору, одержання й оплати вартості кулінарних виробів. Якщо при самообслуговуванні з попереднім і наступним розрахунком функції відпускання і розрахунку розподілені між працівниками підприємства (першу здійснюють роздавальники, другу - касир), то при безпосередньому розрахунку відпускає продукцію і здійснює розрахунок один працівник (буфетник).

Форма *самообслуговування з наступним розрахунком* має два різновиди: самообслуговування з розрахунком наприкінці роздавальної лінії самообслуговування на роздавальні вільного руху з розрахунком на будь-якій автономно діючій касі на виході з роздавальні і самообслуговування з розрахунком після споживання їжі. При самообслуговуванні з розрахунком наприкінці роздавальної лінії споживачі вибирають страви на роздавальні, а потім сплачують їх вартість. При самообслуговуванні з розрахунком після споживання їжі вони одержують на роздавальні продукцію і чек (рахунок), за яким розраховуються після споживання їжі при виході із залу. При цьому в процесі самообслуговування з наступним розрахунком споживачу надана можливість оглянути, порівняти і вибрати страви в асортименті відповідно до його смаків і запитів. Однак чек, на якому зазначена загальна сума, не відбиває кількості й асортименту реалізованої продукції, тому не може бути використаний для обліку страв.

При використанні сучасної комп'ютерної техніки цей недолік можна подолати. Касир зчитує штрих-код певної страви, автоматично реєструючи її назву та вартість.

Використання кас із сенсорною поверхнею дозволяє в автоматичному режимі фіксувати вибрані страви, визначати вартість покупки, здачу з урахуванням купюри, наданої касиру споживачем при розрахунку.

Самообслуговування з розрахунком після споживання їжі дозволяє суттєво збільшити пропускну спроможність роздавальні, а також певною мірою посилити контроль за веденням розрахункових операцій, тому що перший касир підраховує вартість покупки і вибиває чек, а другий робить грошовий розрахунок зі споживачем. Застосування цієї форми обслуговування пов'язано зі збільшенням чисельності

касирів-контролерів у підприємстві, а також вирішенням такого питання, як спрямування потоку споживачів. Кращим варіантом є спрямування його безпосередньо на роздавальню, в кінці якої розміщена перша каса. Другу розміщують біля виходу. При цьому необхідно передбачати відособлені вхід і вихід із залу. У залі їдальні великої місткості при комбінуванні форм самообслуговування, наприклад, із безпосереднім розрахунком і після споживання їжі, застосовується наступна система контролю потоку споживачів: на вході кожний споживач одержує спеціальний жетон. При одержанні страв на роздавальні він здає його, одержує, який і оплачує при виході. Якщо він скористався тільки послугами буфету, де існує безпосередній розрахунок, та на виході здає невикористаний жетон.

Саморозрахунок застосовується в підприємствах із постійним контингентом споживачів, які вільно вибирають страви, напої, кулінарні, кондитерські вироби і розраховуються самостійно. Про вартість виробів інформують споживачів цінніки.

3. Характеристика форм обслуговування офіціантами

Метод обслуговування офіціантами застосовується в ресторанах, кафе, барах.

Залежно від кількості виконуваних офіціантом операцій, розрізняють повне і часткове обслуговування.

При *поєному обслуговуванні* всі операції (одержання продукції, доставка її в зал, подавання страв і напоїв в обнос, збирання посуду, розрахунок) здійснюють офіціанти.

Повне обслуговування офіціантами забезпечує більш високу культуру обслуговування і застосовується при проведенні бенкетів та прийомів, а також при обслуговуванні споживачів у вечірні години. У ресторанах високого класу використовується протягом усього робочого дня.

Часткове обслуговування офіціантами передбачає виконання деяких функцій споживачами залежно від часу, місця обслуговування, характеру проведених заходів, контингенту споживачів. Це дозволяє прискорити процес обслуговування та скоротити чисельність обслуговуючого персоналу.

При частковому обслуговуванні офіціанти доставляють продукцію з роздавальні в зал, ставлять страви на стіл. За столом споживачі обслуговують себе самі.

Часткове обслуговування офіціантами здійснюється також при обслуговуванні за типом "шведського столу" і за фуршетними столами-буфетами. При обслуговуванні за типом "шведського столу" на стіл заздалегідь виставляють холодні закуски, солодкі страви, кондитерські вироби. Для реалізації перших і других страв у залі ресторану встановлюють спеціальні марміти з вітриною зразків страв, стопками тарілок і наборами для розкладання. Споживачам надається можливість самим вибирати страви, офіціанти допомагають лише покласти закуску або гарячу страву на тарілку. При цьому розрахунок здійснюється попередньо.

За фуршетними столами-буфетами споживачі вибирають страви самостійно. Всі вироби порційні і мають цінники. Офіціанти слідкують за поповненням столів молочнокислими продуктами, фруктами, бутербродами, напоями, кондитерськими та іншими виробами, а також здійснюють розрахунок зі споживачами.

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 картою, яку застосовують, наприклад, при обслуговуванні груп іноземних туристів, спортсменів і т.д.

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, виставляють 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.

4. 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).

Необхідність організації обслуговування значного за кількістю зібрання гостей - учасників презентацій, ювілеїв тощо супроводжується розвитком нових видів послуг, які можуть надати ресторани поза межами свого підприємства в спеціально орендованих приміщеннях чи на лоні природи. Їх надають як заклади ресторанного господарства різних типів (частіше ресторани), так і спеціалізовані підприємства, у яких ця послуга є основною.

Лекція № 13

Тема лекції: Основні правила обслуговування гостей в ЗРГ

План

1. Техніка обслуговування споживачів:

- зустріч та розміщення споживачів за столами;
- прийом та оформлення замовлення;
- виконання замовлення;
- прибирання столів і заміна використаного посуду

Література : 1. с. 101-108: 6. с. 116-132: 10.с.91-98

Зміст лекції

1. Техніка обслуговування споживачів

Зустріч та розміщення споживачів за столами. На підприємствах харчування використовують три основних метода обслуговування споживачів: *самообслуговування, обслуговування офіціантами, змішаний метод.*

У ресторанах традиційно використовується метод обслуговування офіціантами, який, в свою чергу, поділяється на наступні форми: *повсякденне обслуговування; обслуговування банкетів; спеціальні форми обслуговування.*

Повсякденне обслуговування споживачів у ресторані характеризується безперервним потоком, який формується стихійно, до того ж непередбачувано.

Споживача необхідно зустріти на вході у зал ресторану, проводити його до столу, запропонувати зайняти місце, ознайомити з меню, допомогти у виборі страв і напоїв, прийняти замовлення, подати замовленні страви і напої та інше.

До прийому споживачів, як бажаних гостей, повинні бути готові у першу чергу ті, з ким вони зустрічаються на початку – швейцар та гардеробник, потім метрдотель і офіціант.

Гардеробник пропонує відвідувачам залишити в гардеробі разом з верхнім одягом великі сумки (портфелі), кейси-дипломати. Їх зазвичай не беруть до столу.

Якщо клієнт все - таки зробив це, то в таких випадках верхній одяг укладають на стілець, що знаходиться у столика, але не на спинку стільця. У гардероба чоловіки обслуговують жінок або цю функцію бере на себе гардеробник

Метрдотель – це свого роду ланка, яка пов'язує споживача з колективом робітників ресторану, що приймають участь в обслуговуванні. Він повинен зустріти споживачів у дверей залу, проводити їх до вибраного ними столу або самому вказати, які столи вільні і чи можна їх зайняти. Якщо гості самі вибрали собі стіл, то метрдотель іде за ними, а якщо гості надали йому самому вибір місць для них, він іде попереду них.

У випадках, коли метрдотелю доводиться обслуговувати групу гостей, він питає на скільки осіб їм необхідно стіл, в якій частині залу вони хотіли б зайняти місця. Враховуючи їх побажання, він пропонує один або декілька столиків на вибір і запрошує пройти до них. При цьому показує найбільш зручний шлях у проходах між столиками, а сам йде трохи попереду гостей.

Розсаджуючи споживачів, метрдотель (або бригадир офіціантів, або офіціант) може порадити, кому і де краще зайняти місце. При цьому *необхідно керуватися визначеними правилами етикету*:

- запрошуючи споживача сісти за стіл, необхідно висунути стілець;
- спочатку необхідно запропонувати місце за столом жінці, а потім чоловікові, причому жінка повинна сидіти праворуч від чоловіка;
- якщо споживач прийшов з дамою, то метрдотель допомагає сісти чоловікові, так як жінці допоміг сісти її супутник;
- якщо споживачів обслуговує офіціантка, то її послуги під час розсаджування допускаються лише по відношенню до споживачів похилого віку;
- якщо споживачі самостійно сіли за стіл, то не слід пересаджувати їх або пропонувати інші місця;
- пропонувати місця за столом, де вже сидять споживачі, можна тільки з дозволу останніх;
- на допускається пропонувати місця за столом, який не підготовлено до обслуговування;
- постійним споживачам бажано пропонувати одні й ті самі місця;
- принесені квіти необхідно помістити у вазу, яку ставлять у центрі столу.

Прийом та оформлення замовлення. Після того як споживачі зайняли свої місця, метрдотель (або офіціант) подає їм меню, щоб вони вибрали страви і напої. Потім він може прийняти від них замовлення і передати його для виконання офіціанту, що обслуговує цей стіл. Можливий і такий варіант: метрдотель разом з офіціантом допомагає споживачам сісти за стіл, подає їм меню.

Зазвичай офіціант підходить до столу з лівої від споживача сторони і подає папку з вкладеним до неї меню. Під час обслуговування групи споживачів меню подають старшому по віку, а якщо за столом знаходяться жінки, то – старшій з них. Якщо споживачів двоє – чоловік і жінка, то меню пропонують чоловіку, який в свою чергу пропонує його жінці. Після того як вона зробила свій вибір, чоловік робить замовлення офіціанту. У великій групі, де знаходиться багато чоловік споживачів і жінок, меню подають тому з групи, хто звернувся до офіціанта. Можливий і такий варіант: офіціант приносить два екземпляри меню або більше.

Подавши меню, офіціант відходить і підходить до столу знову, коли замітить, що споживачі поклали меню на стіл або запрошують його, щоб зробити замовленням. Можливий і такий варіант: спочатку офіціант деякий час чекає зі сторони споживачів якого-небудь питання, але, не дочекавшись питання, відходить від столу, щоб дати можливість їм більш детально ознайомитися з меню. Якщо споживачі вагаються у виборі страв і напоїв, офіціант (або метрдотель) приходить їм на допомогу і дає необхідні поради.

Дуже часто споживачі задають питання: „ Що у вас сьогодні смачного?”. Офіціанту не слід давати стереотипну відповідь: „ У нас усе смачно”. Краще за все, якщо він із знанням справи розповість про смакові якості страв, способи їх приготування, гарніри і соуси.

Давати кваліфіковані поради під час підбору страв і напоїв офіціант може в тому випадку, якщо він добре знає меню і кулінарну характеристику окремих страв. Він повинен добре представляти різноманітність смакових відчуттів, що виникають під час поєднання окремих страв і напоїв. Між тим існують визначені типові ситуації, які офіціант може використовувати. Так, наприклад, весною і літом необхідно пропонувати салати, що приготовлені із свіжих овочів і зелені, а також холодні супи, свіжу рибу, вироби з молочних продуктів.

У холодну пору року, коли більшість людей відчуває потребу в калорійної їжі, пропонують гарячі рибні або м'ясні супи і більш калорійні страви. В будь яку пору року прийнято починати обід або вечерю з холодних закусок.

Для надання кваліфікованої допомоги у виборі страв офіціант повинен знати:

- наявність в гарячому цеху вже приготовлених страв, що допоможе прискорити обслуговування споживачів;
- період часу, необхідний для приготування тієї чи іншої страви;
- асортимент гарнірів і соусів;
- кулінарну характеристику страв.

Офіціант повинен замічати найтонкіші нюанси в поведінці споживачів в той момент, коли вони замовляють страви. Так, якщо споживачі, сівши за стіл, ведуть між собою тривалу розмову, можна запитати: „Дозвольте прийняти замовлення?”. Коли споживачі просять обслужити їх як можна швидше, необхідно запропонувати чергові страви, які можуть бути подані швидко.

Якщо під час замовлення виясниться, що споживач хоче обмежити свій вибір якою-небудь однією закускою, йому необхідно запропонувати більше калорійну, наприклад, рибу відварну з гарніром, рибу заливну або під майонезом. Коли споживач не обмежує себе у виборі, необхідно рекомендувати не менше трьох видів різних закусок: ікру або малосольну рибу, шинку або м'ясне асорті і салат із свіжих овочів і зелені. Таке поєднання закусок, в склад яких будуть входити основні види продуктів (риба, м'ясо та овочі), прийдеться по смаку багатьом споживачам.

Пропонувати гарячі закуски необхідно після холодних. В залежності від того, скільки було замовлено закусок, в якості першої страви офіціант може запропонувати бульйон або який-небудь інший суп.

Може бути так, що споживач замовив мало закусок, тоді можна запропонувати йому в якості першої страви розсольник або солянку рідку, а на друге – рибну або м'ясну страву.

Можливий і такий варіант: на початку обіду можна замовити, наприклад млинці з різними холодними закусками(ікра, сьомга та ін.), а на перше – бульйон. Одну-дві легкі другі страви вдало доповнюють їх.

З точки зору калорійності перше місце серед страв займають: борщ з м'ясом, розсольник, рибна або м'ясна солянка.

Визначена категорія споживачів („охочі попоїсти ") дуже часто на друге замовляють не тільки рибну, але і м'ясну страву. Професійний обов'язок офіціанта у цьому випадку заключається у тому, щоб уточнити: яка із страв повинна бути приготовлена у вареному виді, а яка – у смаженому. Більш того, споживач може крім рибної та м'ясної страви додатково замовити і овочеву страву, тоді офіціант допомагає підібрати страви у такому поєднанні, при якому легкі м'ясні та рибні страви з невеликою кількістю гарніру доповнювалися овочевими стравами.

Десерт , що завершує обід, повинен поєднуватися з попередніми стравами. Враховується і сезонність. Літом найбільшим попитом користуються морозиво, компот із свіжих фруктів, ягоди з вершками та ін. Зимом – гарячі солодкі страви (пудинг, гур'євська каша).

Закінчуючи приймання замовлення, офіціант може запропонувати каву або чай, після чого він повторює замовлення споживачу, щоб запобігти помилок, особливо у кількості замовлених порцій.

Під час приймання замовлення офіціант стоїть прямо або злегка нахлонившись вперед до споживача, тримаючи у руках блокнот. Не рекомендується класти блокнот на стіл і на ньому робити запис. Пронумеровані бланки рахунків у вигляді книжки офіціант кладе на долоню лівої руки поверх складеного вчетверо ручника. Запис замовлення робиться під копірку в такій послідовності: спочатку холодні страви і закуски, гарячі закуски, потім перші та другі страви, десерт, буфетна продукція.

Визначенні вимоги пред'являються і до запису замовлення. Назву страв необхідно писати розбірливо, особливо ціну на кожную страву. Деякі скорочення у запису допускаються з тим, щоб найменування кожної страви займало не більше однієї строки. Дуже часто споживач просить врахувати індивідуальні особливості його смаку в приготуванні тих чи інших страв або замінити соус чи гарнір. Офіціанту треба підкреслити або відмітити умовним значком найменування цих страв.

Під час прийому замовлення можуть уточнюватися такі деталі, як : подавати ікру зернисту або паюсну, чи необхідно до ікри вершкове масло. Під час замовлення оселедця уточнюють, чи подавати його з гарніром або натуральним з картоплею і маслом. Завжди виникають питання під час замовлення під час замовлення

біфштексу, філе, лангету чи антрекоту: офіціанту необхідно запитати, в якому виді його приготувати – злегка підсмаженим, середньо підсмаженим, добре підсмаженим.. Під час замовлення спиртних напоїв уточнюють найменування, а також місто їх виготовлення (вино грузинське, коньяк армянський). Під час замовлення фруктів має значення їх кількість, а під час замовлення кави узгоджують, подати каву чорну або з молоком, під час замовлення чаю – з лимоном або з вершками.

Існує неписане правило, згідно якого кожному офіціанту краще потратити одну-дві хвилини на уточнення замовлення, ніж потім тратити час на розбір претензії споживача.

Приймання замовлення – це у визначеному ступені і своєрідна реклама ресторану: офіціант повинен звернути увагу споживачів на наявність в меню фірмових страв і напоїв, підкреслити їх смакові якості.

Найбільш складний варіант – *одночасне приймання замовлення у декількох споживачів*, що замовляють страви в індивідуальному порядку.

До кожного з них офіціант повинен підійти і відкрити окремий рахунок. В цьому випадку напої, закуски і гарячі страви подають по можливості одночасно кожному із споживачів.

Прийнявши замовлення, офіціант ще раз перевіряє, відповідає чи сервіровка столу замовленим стравам і напоям. При необхідності доповнює сервіровку. Якщо, наприклад, замовлена відварна риба і біле столове вино, то додатково необхідно покласти рибний прибор або залишити одну столову виделку, поклавши її з правої сторони від тарілки, так як столовий ніж у цьому випадку не буде потрібен. Потім ставлять бокал для білого вина, а решту бокалів, якщо вони були поставлені, можна прибрати, залишивши лише фужер, який, як правило, знаходиться на столі до кінця обіду або вечері.

Подалі офіціант в тактичній формі зазначає споживачам, що закуски і чергові страви він може подати зараз же, а страви на замовлення будуть готові через 10-15 хвилин.

Вказівки щодо успішного ведення переговорів по прийому замовлення.

Зовнішній вигляд. Будь-який заклад дотримується твердих правил відносно робочого одягу. Проте і самим працівникам слід звернути увагу на те, як вони

одягнені, причесані і взагалі який мають вигляд. У відвідувача ресторану складається і від цього враження про весь заклад.

Вітання гостей. Підходити до гостя слід упевнено і цілеспрямовано. По можливості не чекати, поки він підійде першим. Або, що ще гірше, не примушувати його чекати біля дверей. тому що гість за час очікування може зробити висновок, що він для вас нічого не означає. Ви дуже ризикуєте, якщо у гостя складеться негативне враження ще до того, як він увійшов до ресторану. Підходячи до відвідувача, подивіться на нього і посміхніться. Ваш контакт за принципом «очі в очі» - це сигнал для гостя, що засвідчує те, що ви виявили до нього цікавість. Першим привітайте його, особливо якщо він вам знайомий. Тим самим ви продемонструєте гостеві свою приязнь.

Процес переговорів. Слід говорити спокійно і чітко. У стресових ситуаціях спробуйте цілком концентруватися на вашому гостеві і дивитися йому прямо в очі. У жодному випадку не відволікайтеся, переводячи погляд на інші столики, тому що відвідувач може подумати, що ви вважаєте за краще говорити не з ним, а з ким-небудь іншим. Боязливість, поспіх або нервозність - ваші вороги. Гість може подумати, що йому тут не раді. Необхідно звертатися до гостя по імені, прізвищу (в тому випадку, якщо ви їх знаєте). Тоді гість відчуває себе в центрі уваги. І пам'ятаєте, що ввічливість - ваша головна зброя.

Притримування певної дистанції

Народна мудрість свідчить: «Не насідай на тих, хто стоїть близько». Це стосується тих, у кого неправильна постава. Якщо не тримати необхідну дистанцію, то гості відчувають мов би приховану загрозу і мимоволі задкують назад. Триматися від відвідувача слід на відстані приблизно 0,8 м, інакше конструктивна розмова неможлива.

Пояснення з відвідувачами

Не слід перенавантажувати гостей специфічними термінами. Вони можуть їх просто не зрозуміти або зрозуміти в негативному сенсі. Необхідно хоч би раз перевірити свій робочий словарний запас при розмові з людьми, що не мають відношення до вашої спеціальності. Постарайтеся розмовляти з відвідувачами якомога зрозуміліше, немов підбираючи слова експромтом. При цьому не поспішайте, робіть паузи, щоб відчути себе впевненіше. Проте якщо гість відмітить, що пауза дуже затягнулася, то відчує неспокій. Для того, щоб бути у формі, необхідно, з одного боку, враховувати особливості ваших гостей, а з іншою - вміти правильно тлумачити їх.

Значення паузи.

Немає нічого кращого для дії слів на гостя, ніж вчасно зроблена пауза. Пауза, що виникає в кінці речення, може стати перешкодою лише в окремих випадках. Швидка безперервна мова може викликати у відвідувача відчуття, що ви хвилюєтеся. У такому разі виникає небезпека перебити гостя, а тому по можливості стежте за темпом вашої мови.

Поставте себе на місце гостя

При переговорах з гостями під час вибору страв дуже важливо володіти ситуацією. Слід навчитися ставати на позицію гостя. Як правило, гість цікавиться тим, чого не знає і не розуміє. Спробуйте поставити себе на місце гостя, який чекає вашого роз'яснення, і це допоможе вам вести бесіду.

Хвилювання

Основна умова роботи обслуговуючого персоналу - спокій і упевненість в собі. Для цього необхідно все знати про наявні продукти, а також вміст карт страв і напоїв. Слід володіти повною інформацією про технологію приготування страв і устаткування столів, а також про все, що має до цього відношення.

Не потрібно боятися активно користуватися жестами і встановлювати з відвідувачами контакт «очі в очі». Слід бути також у всіх екстраординарних випадках спокійним. у жодному випадку не потрібно показати себе знервованим і неспокійним службовцем.

Вибір власної позиції

Обслуговуючий персонал повинен бути доброзичливим, попереджувальним і тактовним по відношенню до будь-якого відвідувача. Якщо відвідувач чимось незадоволений і висловлює це в різкому тоні, необхідно проявити особливу стриманість і постаратися погасити конфлікт усіма доступними способами. Врівноваженість, емоційна стійкість, покій - якості, що визначають професійну придатність персоналу. Слід бути уважним і доброзичливим, не забувати частіше посміхатися.

Поведінка персоналу після зробленого замовлення. Постарайтеся після зробленого замовлення не забути висловити своє задоволення. Голосно і виразно повторіть зроблене замовлення і отримайте підтвердження, а потім відправляйтеся виконувати свої посадові обов'язки.

Виконання замовлення.

Передача замовлення на виробництво. Після того як прийнято замовлення офіціант визначає послідовність його виконання.

Краще за все обслуговування здійснювати за наступною схемою. Спочатку офіціант направляється у сервізну для того, щоб підібрати посуд для холодних страв і закусок. Отримавши, він приносить її у холодний цех, де передає замовлення на холодні закуски і страви. Потім іде у гарячий цех і замовляє гарячі страви. І тільки після того пробиває чеки на касовому апараті для отримання буфетної продукції.

У деяких ресторанах існує більш складна система замовлення. Якщо, наприклад, вимагається подати декілька різних закусок, вино і гарячі страви і обслужити групу споживачів у кількості 4-6 осіб, то порядок виконання замовлення буде інший. Спочатку офіціант отримує в сервізній посуд і замовляє холодні закуски. Потім він вибиває чеки (або виписує талони) на усі замовленні страви, отримує буфетну продукцію і ставить її на підсобний стіл. Воду або пиво подають прямо на обідній стіл.

До того часу будуть готові замовленні холодні закуски. Їх необхідно отримати і поставити на стіл разом з горілкою або гіркою настоякою, після чого необхідно замовити гарячі страви. Офіціант повинен отримати їх у призначений час. При цьому він повинен знати, що, наприклад, розсольник чи свиняча відбивна будуть готові через 10 хвилин після замовлення. Якщо офіціант запізниться не декілька хвилин, то це відіб'ється на якості приготовленої страви – вона остигне. Страви подають відразу після їх виготовлення.

Де інший характер носить процес обслуговування групи споживачів по одному замовленню. У цьому випадку декілька порцій однакових страв, що включені в одне замовлення, готують і подають на стіл в багато порційному посуді – блюдах, салатниках, вазах, ікорницях, які офіціант розставляє на столі або розкладає на тарілки кожному споживачу.

Замовлення на гарячі і десертні страви офіціант робить одночасно із замовленням на холодні страви з таким розрахунком, щоб за цей час для замовлених страв кухарі підготували необхідні продукти або напівфабрикати. Тоді в необхідний для подачі момент приготування їх займе значно менше часу. Тому офіціант з холодного цеху направляється в гарячий, де робить замовлення на гарячі

закуси, супи, другі гарячі страви і деякі десертні, одночасно передаючи посуд (для тих блюд, які готують безпосередньо в цьому посуду): кокотниці або кокіль ниці для гарячих закусок, блюда, баранчики, сковорідки і горщики для запечених страв і тушкованих страв. Також робітникам гарячого цеху повідомляють побажання споживачів про особливості приготування замовлених страв.

Тепер шлях офіціанта лежить до каси. Направляючись до неї він може підійти до буфету, щоб перевірити, чи уся замовлена продукція є в асортименті і уточнити ціни.

При наявності касової машини він може пробити чеки для оплати відразу усього замовлення. Але досвід передової праці офіціантів показує, що доцільно пробивати чеки безпосередньо перед отриманням тих чи інших страв.

Отримуючи страви на роздачі, офіціант повинен оглянути кожну з них. Якщо під час відпуску однакових страв він знайде, що одна страва оформлена добре, а друга погано або одна з них менше по об'єму або за вагою, офіціант має право не подавати їх споживачу. У цьому випадку необхідно визвати метрдотеля або завідуючого виробництвом і внести зміни в оформлення страв. Прийнята офіціантом від роз датчика неохайно оформлена, підгорівши або остигла страва – це завжди втрата престижу цього ресторану.

З чеками на буфетну продукцію офіціант отримує в сервізній посуд, в якому йому видають продукцію з буфету. І тут, отримуючи напої, вино-горілчані вироби, фрукти, офіціант перевіряє, чи немає в них дефекту, наприклад осаду в пляшках. На самих пляшках повинні бути етикетки, а яблука добре вимиті і обсушені.

Сервірування столу у відповідності із замовленням . Офіціант повинен виконувати наступні правила сервірування:

- столові прибори розміщують праворуч і ліворуч від центральної (мілкої столової, закускової, десертної) тарілки, причому ножі кладуть праворуч лезом до неї, виделки – ліворуч зубцями доверху;
- сервірування стола завжди починають з ножів, які кладуть з правої сторони від тарілки, розміщуючи їх в направленні зліва направо (столовий, рибний, закусковий);
- виделки розміщують у направленні з правої сторони на ліву (столову, рибну, закускову);

- стіл сервірують не більше ніж на три комплекти приборів (четвертий комплект може бути покладений на закусочну тарілку під серветку);
- ніж для масла кладуть на правий борт пиріжкової тарілки;
- десертні прибори кладуть перед мілкою столовою або закусочною тарілкою у напрямленні від тарілки до центру в наступному порядку: ніж, виделка, ложка (можливі інші варіанти: під час сервірування десертної тарілки виделку можна покласти ліворуч від неї, праворуч – ніж, ложку; іноді кладуть тільки один з десертних приборів або у парі – ложку і виделку);
- прибори кладуть поряд між собою таким чином, щоб вони не торкалися один одного.

Правила сервірування передбачає наступний мінімальний набір столового посуду і приборів для кожного споживача: спочатку ставлять мілку столову тарілку, на неї – закусочну, ліворуч – пиріжкову. Між пиріжковою і малою столовою тарілкою повинні знаходитися дві виделки (закусочна та столова) – обидві зубцями доверху, а з правої сторони тарілки – два ножі (столовий та закусочний) – обидва лезом до тарілки. Цими приборами зазвичай обмежується попередня сервіровка стола для сніданку і обіду. Під час обіду попередня сервіровка може доповнюватися ложку.

Число предметів сервіровки по меню замовлення (сніданку, обіду, вечері, чаю, кави, бенкету) залежить від асортименту страв і напильків, що подаються:

- для *європейського сніданку* (в якості холодної закуски – асорті з ковбас) передбачається: перший варіант – закусочна тарілка і закусочні прибори; другий варіант (гаряча страва – омлет) – мілка столова тарілка і столові прибори. Якщо обслуговують групу туристів, то попередньо ставлять на стіл кофейні і чайні чашки, кавники, молочники, цукерниці, розетки для варіння, лимони та ін.; в кожному з цих двох варіантів обов'язкова деталь сервіровки – ніж для масла.
- для *обіду*, який складається з чотирьох страв, можуть бути наступні варіанти сервіровки: до м'ясної або овочевої страви подають столові (ніж, виделка) прибори, до рибної страви – рибні прибори: прибори для закуски можуть також бути покладені на закусочну тарілку під серветку; в тому випадку, коли закуска перекладається на підсобному столі, закусочна тарілка в сервіровці може бути відсутньою; для обіду з п'яти страв закусочні прибори для холодної закуски з риби краще покласти на тарілку під серветку;

- для *вечері* з холодною і гарячою закускам прибори до гарячої закуски подають одночасно з нею, тому передбачені тільки закусочні прибори для холодної закуски;
- для *тематичних заходів*(весілля, зустріч Нового року, ювілей) сервіровку стола виконують також, як для банкету або традиційного обслуговування (офіціант може проявити і свою фантазію, видумку).

Таким чином, у відповідності з конкретним меню сніданку, обіду, вечері та ін. офіціант доповнює сервіровку стола. При цьому можуть виникнути різноманітні ситуації, що потребують додаткової сервіровки. Наприклад. По меню обіду крім фарфорового посуду і столових приборів за тарілкою ставлять додатково скляний або кришталевий посуд – фужери, бокали, чарки, в той же час при мінімальній сервіровці повинен стояти тільки фужер, так як подача алкогольних напоїв попередньо не передбачається. При більш повній сервіровці окрім фужера ставлять бокал або чарку (мдер ну чи рейнвейну) для вина.

У вечірній час у ресторанах люкс та вищої категорії окрім фужеру або бокалу для вина ставлять і чарку для міцних напоїв.

Повна сервіровка столу кришталевим та скляним посудом залежить від наявності в меню тих чи інших видів вино - горілчаних виробів. Враховуючи це, додатково ставлять:

- бокал для шампанського (в першому ряду, з лівої сторони на праву, ставлять фужер, поряд з ним чарку для вина, далі чарку для горілки, в другому ряду – додатково бокал для шампанського);
- бокал для шампанського, і чарку для білого вина (в першому ряду, у тому ж порядку, ставлять фужер, потім чарку для вина – мдерну чарку для горілки, в другому ряду – бокал для шампанського і чарку для білого вина – рейнвейну);
- бокал для шампанського, чарку для білого вина і чарку для червоного вина (в першому ряду ставлять фужер, чарку для білого вина і чарку для горілки, у другому ряду бокал для шампанського, чарку лафітну для червоно вина і чарку мдерну).

Вищевказане розташування чарок, бокалу і фужеру під час сервірування столу відповідає порядку подачі напоїв: до закусок – горілка або гірки настоянки, міцні виноградні вина, до гарячих страв – столові сухі або напівсолодкі вина, до солодких і фруктів шампанське.

У безалкогольних ресторанах, а також у тих випадках, коли в замовленні відсутні вино-горілчані вироби, на стіл ставлять лише фужер.

Дуже часто закуски ставлять на стіл не заздалегідь, а подають у процесі обслуговування. В цьому випадку може бути покладений десертний прибор: ніж, виделка і ложка або тільки ніж і виделка. Ніж кладуть лезом до тарілки, ручкою направо. Десертні прибори можна покласти за кришталем.

Якщо офіціант обслуговує столи на шість місць, то на них можна поставити відерко з пляшкою шампанського або вази з фруктами, а на середину столів – невисокі вази з квітами. Не рекомендується ставити на стіл штучні квіти або квіти в горщиках.

Деякі особливості має сервіровка стола на веранді, терасі або іншому відкритому місці. Чарки і бокали, щоб запобігти їх від пилу, перевертають. На закусочну тарілку з цією ж метою кладуть серветку, складену трикутником (існує ще інший прийом: серветку, складену вчетверо, кладуть прямо на стіл, а на неї – тарілку в перевернутому виді).

Правила сервіровки столів хоча і носять в ресторанах загальноприйнятий характер, але не повинні розглядатися як обов'язкові еталони для будь-якого обслуговування. В кожному окремому випадку необхідно приймати до уваги характер роботи ресторану, його тематичну направленість. З цих позицій і повинен будувати свою роботу обслуговуючий персонал. З погляду на це і правила сервіровки можуть змінюватися. Так, наприклад, іноді за тарілкою, але по направленню до центру її, можна поставити бокал для вина, а ліворуч від неї – фужер, праворуч – чарку для міцних напоїв.

При ситуації, коли фужер повинен залишатися на місці до кінця обіду або вечері, а чарки після їх використання прибирають, за тарілкою, по направленню до її центру, ставлять не чарку, а фужер, праворуч від якого розташовують чарки для вина і горілчаних виробів. Можна за тарілкою спочатку поставити чарку для горілчаних виробів, а за нею чарку для вина і далі фужер.

У певній мірі види сервірування стола залежать і від часу обслуговування, тобто під час сніданку сервіровка столу повинна бути іншою, ніж під час обіду або вечері. В окремих випадках зміни в сервіровці вносяться уже в процесі обслуговування. Так, при наявності в меню рибних і м'ясних закусок можна під час попередньої сервіровки спочатку покласти тільки закусочні прибори – два ножа і дві виделки, а перед подачею гарячих страв їх замінити столовими і рибними приборами (ножі і виделки).

Прибирання та заміна використаного посуду, приборів та білизни

Якщо офіціант в процесі обслуговування повинен швидко і вміло підготувати стіл до подачі чергової страви, так само слід швидко і вміло прибрати із столу всі, без винятку, як використані прибори, так і весь використаний посуд.

Отже, мета офіціанта у цей момент: зібрати використаний посуд і прибори і винести їх із залу, готуючи столи до подачі чергових блюд.

На підсобному столику (або серванті) офіціант готує закусочну тарілку і кладе на неї перехрещені ніж і виделку, при цьому ніж він розташовує справа (лезом до тарілки), а виделку - зубцями вгору. Ручки приборів необхідно схрестити.

Офіціант підходить до гостя зліва і, одержавши дозвіл, лівою рукою прибирає використану тарілку з приборами. А правою рукою ставить справа підготовлену закусочну тарілку з приборами.

Зовсім інші способи при обслуговуванні групи гостей. Способів цих три.

Перший спосіб

Офіціант розташовує ручник на кисті лівої руки. Потім правою рукою бере використану тарілку разом з прибором і перекладає її в ліву руку так, щоб дно тарілки лежало на ребрі долоні і на витягнутому вказівному пальці, поверненому вправо, а верхній край борта цієї тарілки упирався б в основу великого пальця. Сам же великий палець направляють вправо по борту тарілки, щоб врівноважити її.

Після цього офіціант бере правою рукою використану тарілку з прибором у наступного гостя і перекладає її в ліву руку так, щоб вона опинилася нижчим за першу тарілку, при цьому вона упирається в долоню, а знизу офіціант підтримує її трьома пальцями (середнім, безіменним і мізинцем).

Правильне положення вказівного пальця (він упирається в дно верхньої тарілки) і великого пальця дає змогу утримувати обидві тарілки горизонтально і оберігає їх від коливань.

Правою рукою офіціант перекладає столові прилади на нижню тарілку (і, до речі, зсуває на неї вилкою недрібні залишки їжі). Ножі кладуть паралельно один іншому.

Виделки укладають на ножі перпендикулярно їм.

Третю тарілку ставлять на великий палець і на протилежний борт верхньої тарілки перекладають черговий ніж під виделки (і знову-таки зрушують виделкою залишки їжі на нижню тарілку, як і попередній раз). 3-4 тарілки краще накрити зверху ручником і винести із залу.

Другий спосіб

Цей спосіб використовується при зборі трьох тарілок.

Спочатку офіціант, розташувачи ручник на безіменному пальці лівої руки, бере тарілку з прибором правою рукою і перекладає в ліву руку, а другу тарілку ставить у долоню лівої руки .

Прибори перекладають на нижню тарілку так, щоб ножі були розташовані ручками до офіціанта, а виделки - перпендикулярно їм.

Третю тарілку ставлять на витягнутий великий палець, повернувши кисть руки так, щоб задній борт тарілки упирався в ліктьову частину руки (фото 9).

Перекинувши прибори на нижню тарілку, накривають тарілки ручником.

При такому способі обслуговування техніка подачі на стіл чистих тарілок з приборами аналогічна прийомам збору використаного посуду при першому способі. Офіціант кладе прибор на верхню тарілку так, щоб ніж дотримувався виделкою і мав у своєму розпорядженні ручкою вправо, а виделка - ручкою вліво (зубцями вгору). Офіціант правою рукою ставить тарілку справа перед гостем, і гість сам розкладає прибор.

Для обслуговування важчими тарілками, зокрема нетрадиційної форми квадрат, шестикутник тощо, використовується третій спосіб.

Офіціант розташовує ручник на кисті лівої руки, а правою ставить використану тарілку з приладом в ліву руку так, щоб витягнуті вказівний, середній та безіменний пальці упиралися в дно тарілки, великий палець і мізинець підтримували її за борт зверху, і мізинець при цьому злегка виступав над тарілкою з протилежного боку.

Наступну тарілку з прибором ставлять на великий палець і мізинець.

Прибори перекладають на нижню тарілку так, щоб ручки ножів були спрямовані до офіціанта, а виделки - перпендикулярно їм, ручками від офіціанта.

Третю тарілку ставлять на верхню

Такий прийом використовують і при прибиранні тарілок, сервіровок та бульйонних чашок з блюдцями.

Однопорційні салатники з підставними тарілками і приборами прибирають таким чином. Спочатку беруть тарілку із салатником і приладами правою рукою, стоячи

праворуч від відвідувача. Другу підставну тарілку з салатником і приладами ставлять під першу на пальці лівої руки. Залишки їжі з першого (верхнього) салатника перекладають у другий, а потім нижній салатник ставлять у верхній (разом із залишками їжі). Прибори складають на другу (нижню) підставну тарілку. В цьому випадку лівою рукою можна утримувати не більше двох салатників, третій салатник беруть правою рукою.

При обслуговуванні невеликої кількості відвідувачів посуд і прибор прибирають, утримуючи одночасно по одному комплекту в кожній руці: офіціант підходить до відвідувача з правого боку, бере тарілку з приборами в праву руку і перекладає її в ліву. Потім він підходить до наступного відвідувача з правого боку, бере тарілку з приборами в праву руку, відносить обидві тарілки з приборами. У цій же ситуації можна прибирати одну тарілку з приборами справа правою рукою, а другу (у наступного відвідувача) зліва - лівою рукою.

Використані фужери, стакани офіціант ставить на піднос, покритий серветкою, і відносить на лівій руці. Якщо необхідно прибрати велику кількість фужерів, то зручніше виконати цю роботу вдвох: один офіціант тримає піднос, а інший ставить на піднос фужери, тримаючи їх за середину ніжки.

Багатопорційне блюдо прибирають лівою рукою зліва від відвідувача, проте посуді прибори, використані при подачі останнього блюда, прибирають після того, як відвідувачі звільнять стіл.

Якщо треба замінити скатертину, то на підсобний стіл швидко переставляється весь посуд, і стіл накривається чистою скатертиною.

Лекція № 14

Тема лекції: Правила подачі страв та напоїв у ЗРГ

План

- 1. Особливості подачі страв і напоїв: послідовність та правила подачі -**
 - холодних страв і закусок;
 - гарячих закусок;
 - супів;
 - других страв;
 - солодких страв;
 - гарячих і холодних напоїв

Література : 1. с.120-139, 6. с. 142-174, 8. с.115-153, 10.с.98-110

Зміст лекції

1. Особливості подачі страв і напоїв: послідовність та правила подачі.

Подача холодних страв і закусок. В ресторанах встановлена визначена черговість при подачі холодних страв і закусок: рибні закуски, м'ясні закуски, закуски з птиці і дичини, овочеві і грибні закуски.

Холодним стравам і закускам у харчуванні надають значне місце – вони підвищують апетит, то повинні бути добре і зі смаком оформлені, покладені у відповідний посуд, прикрашені зеленню, а також гарно нарізані. Враховується і температура подачі – 10-14⁰С. Із шматочками харчового льоду подають масло вершкове, овочі натуральні. Більшість холодних закусок, як правило, подають у фарфоровому посуді.

Якщо передбачено подачу холодних закусок для кожного споживача, то стіл сервірують закусочною та пиріжковою тарілками, закусочними приборами і фужером. На закусочну тарілку кладуть складену серветку. При подачі холодної рибної закуски(ікра, риба малосольна, відварна, заливна, риба під маринадом та ін,) закусочний ніж і виделка, а не рибний прибор, який використовують при подачі гарячих рибних страв.

Перед подачею закусок офіціант подає на стіл хліб на пиріжковій тарілці: підійшовши до споживача з лівої сторони, правою рукою він бере зі столу порожню пиріжкову тарілку і лівою рукою ставить тарілку з хлібом (можна лівою рукою зняти

порожню тарілку зі столу і лівою рукою поставити тарілку з хлібом, помінявши тарілки у руках).

Можливий і такий варіант. Офіціант ставить принесені з роздачі холодні закуски на підсобний стіл і, не знімаючи їх з підносу, кладе в кожну страву прибор для перекладання. Потім він розставляє на столі з дозволу споживачів усі блюда із закусками.

При цьому необхідно керуватися наступними правилами:

<i>Страва, що подається</i>	<i>Прибори для перекладання</i>
Осетрина холодна з гарніром	Виделка і ложка
Оселедець натуральний, сьомга, балик	Виделка
Севрюга гарячого коптіння	Виделка і ложка
Салати, гриби мариновані	Десертна ложка

- Якщо подається декілька порцій на вазі, то в якості приборів для перекладання кладуть столову виделку і ложку.
- Не можна подавати закуски через стіл або безпосередньо у руки споживачу; ставити на стіл лівою рукою, підійшовши до споживача з правої сторони.
- Закуси у високій посуді (вазах) ставлять ближче до центру столу.
- Закуси у низькому посуді розташовують ближче до споживача.
- Якщо за столом сидять жінка та чоловік, то більшість страв ставлять ближче до чоловіка, надаючи можливість йому приділяти увагу дамі.

Для прискорення обслуговування, при подачі комплексних обідів, офіціант може поставити закуски на стіл в закусочних тарілках. Якщо у замовленні передбачена велика кількість різноманітних закусок, то з дозволу замовника частину з них можна залишити на підсобному столі і подавати поступово.

Офіціант повинен з повагою відноситися до праці кухарів, які прагнуть кожну закуску перед подачею гарно оформити. Віточка зелені петрушки або декілька листиків салату, покладені на тарілку або лоток в додаток до основного продукту, вершкове масло, оформлене у вигляді квітки, роблять закуску привабливою. Задача офіціанта – зберегти цю рукотворну красоту. Якщо масло або ікра трохи розтануть, вони відразу втрачають свої смакові якості. Тому

вершкове масло завжди треба подавати охолодженим, а ікру – в ікорниці з льодом. Свіжі огірки, редис, помідори кладуть цілими в салатник або низьку вазу з льодом. Якщо в замовленні є рибна і м'ясна страва, салат необхідно розставити їх так, щоб салат стояв у центрі столу, риба – з правої сторони, а м'ясна страва – з лівої.

Якщо в замовлення входить велика кількість закусок, то два-три види їх ставлять на обідній стіл, а решту розкладають на закусочні тарілки і подають у визначеному порядку по мірі необхідності.

Якщо в замовлення включені зерниста або паюсна ікра, шпроти, сардини, балик, сьомга, вершкове масло окрім хліба або замість хліба можна подати тости - шматочки білого хліба, трохи обсмажені на спеціальній решітці або в тостері. Треба мати на увазі, що тости апетитні тільки у свіжому виді. Тому їх подають відразу після приготування у кількості двох – трьох шматочків, покладених на пиріжкову тарілку або в салатник.

Правила подачі холодних страв і закусок

<i>Страва, що подається</i>	<i>Посуд для подачі</i>	<i>Рекомендації по подачі</i>
Ікра зерниста	Ікорниця з льодом або кришталева вазочка (креманка) на пиріжковій тарілці	Зелена цибуля, вершкове масло, тост, розтягай, гарячі млинці.
Ікра паюсна	Фарфоровий лоток або блюдо	Лимон, окремо вершкове масло
Оселедець натуральний	Фарфоровий лоток	Окремо вершкове масло, гаряча картопля в баранчику або сковорідці.
Риба відварна, заливна, під майонезом	Овальні фарфорові блюда або лоточки	Соус хрін з оцтом
Устриці	Металеве кругле блюдо, покрите полотняною серветкою, з подрібненим льодом	Лимон, зелень.
Шинка, збірна м'ясна закуска (асорті), язик, ростбіф, смажена птиця або дичина	Фарфорові круглі блюда	Соус хрін з оцтом, соус майонез з корнішонами і каперсами

Салати (рибні, овочеві, м'ясні)	Одно – і багато порційні фарфорові салатники, а також салатні вази, які ставлять на мілку столову або десертну тарілку. На тарілку кладуть столову або десертну ложку і виделку.	Іноді соус або заправку (сметану) подають окремо в соуснику.
Салат - коктейль	Фужери або низькі бокали, які ставлять на підставну тарілку (пиріжкову), покриту паперовою серветкою, поряд кладуть десертну ложку	
Салат, як доповнення до основної страви	Закусочна тарілка, яку установлюють зліва від мілкої столової тарілки, трохи вище пиріжкової тарілки.	
Овочі натуральні	Салатники, вази, якщо нарізані подається виделка. Не прибирають до подачі гарячих страв.	
Гриби мариновані, Ікра овочева	Салатники.	
Бутерброди	Пиріжкова, закусочна тарілка, закусочні виделка і ніж.	
Канapé, кошики, валовани.	Круглі, овальні блюда, покриті паперовими серветками.	

Під час подавання холодних закусок існує ряд загальних правил:

- Салатники, ікорниці, соусники необхідно ставити на тарілки відповідного розміру; прибори кладуть на тарілки, а не в страви;
- Необхідно уникати розстановки одних страв і закусок, подаючи їх через інші, що вже стоять на столі;
- Якщо за столом сидять 2-4 особи однієї компанії, то закуски, які прийнято їсти раніше, рекомендується ставити ближче до замовника, щоб він міг запропонувати їх своїм гостям;
- Закуски, що подаються у високому посуді та хліб прийнято ставити ближче до центру столу, а по сторонам від них - закуски в блюдах, лотках, ікорницях;
- Поставивши закуски, офіціант бере пляшки із спиртними напоями і просить дозволу наповнити чарки або фужери;
- Під час підготовки столу до подачі наступної страви необхідно прибрати пусті блюда, салатники, вази, тарілки; необхідно також змести крихти зі столу;
- Виняток складають масло, овочі і салати овочеві. Соління і маринади; їх прибирають лише перед десертом.

Подача гарячих закусок. Під час подачі гарячих закусок використовують той же посуд, в якому їх готували : порційні сковороди, кокотниці, кокільниці. Частіше всього гарячі закуски подають на банкетах, святкових обідах і вечерях.

Подають закуски в наступному порядку: спочатку – з риби та рибних продуктів; потім – з м'яса; подалі – з субпродуктів, птиці і дичини, овочів, грибів, яєчні, борошняні закуски.

Продукти для гарячих закусок нарізають дрібними шматочками, тому споживачу не потрібно користуватися ножом. Їх подають лише до таких закусок, як жульєн із дичини, яєчня в порційній сковороді тощо.

Правила подачі гарячих закусок

Найменування гарячої закуски	Посуд та особливості подачі
Гарячі закуски під соусом	Кокотниці (2 шт на порцію), які ставлять на закусочну тарілку, застелену паперовою серветкою, ручки кокотниць одягнуті в паперові папільотки і повернуті в ліво. Ложки чайні або кокотні виделки кладуть на тарілку ручкою в право.
Філе судака або нирки смажені	Гаряча чавунна сковорідка, яка поставлена на таганчик з гарячим вугіллям. Перекладають на підігріті закусочні тарілки.
Осетрина парова з крабами, судак в томатному соусі, інші закуски рибні в соусі	Невеликі баранчики, які ставлять на тарілки; подають разом з десертною ложкою; стіл сервірують підігрітими закусочними тарілками.
Запечена риба	В порційних сковорідках, яку ставлять на тарілку, що покрита паперовою серветкою.
Ракові шийки або краби в соусі	Кокотниці, які ставлять на тарілку або блюдо
Устриці в соусі	Кокотниці або блюдо, або тарілка, що застелені паперовою серветкою
Раки варені	Блюдо, на яке кладуть складену конвертом серветку, так щоб раки були покриті частиною серветки. Зварені раки

	у пряному відварі подають разом з відваром у мисках. Стіл сервірують напівпорціонною тарілкою, спец прибором і десертною ложкою, пиріжковою тарілкою для відходів.
Сосиски або тюфтельки в томатному соусі	Круглий баранчик або мельхіорова сковорідка
Нирки натуральні в красному соусі з вином, в сметанному соусі	Порційна сковорідка, встановлена на тарілку, що покрита паперовою серветкою, або на таганчик
Помідори, кабачки, перець фаршировані, запечені	Порційна сковорідка, встановлена на тарілку, що покрита паперовою серветкою, або на таганчик
Кошики з листкового або заварного тіста з різними начинками	Закусочна тарілка, покрита паперовою серветкою

Подача супів. Офіціант повинен знати, що супи складаються із рідкої частини, яка є їхньою основою, і густою частини. Рідкою основою супів є бульйони, відвари, молоко, хлібний квас.

По способу приготування супи бувають: *заправні, прозорі, супи -пюре, молочні, солодкі.*

В залежності від температури, при якій супи відпускають, їх поділяють на *гарячі і холодні.*

До *гарячих* відносять більшість супів, тому що температура їх повинна бути 65-75° С. *Холодні* супи подають при температурі 8 – 10°С.

Супи подають: в бульйонних чашках (прозорі, супи-пюре); в глибоких тарілках, що поставлені на мілкі столові тарілки; в фарфорових супницях із розрахунку 6 -10 порцій.

В практиці роботи ресторану використовують декілька способів подачі супів:

- Офіціант приносить до залу тарілки з супом на підносі, що покритий серветкою і на підсобному столі ставить їх на мілкі столові тарілки, покриті паперовими серветками;

- Офіціант приносить до залу супи в багато порціонній суповій мисці на підносі або татці. На підсобному столі за допомогою розливної ложки наливає суп в глибокі столові тарілки, поставлені на мілкі столові;
- Офіціант приносить до залу супову миску і ставить її на обідній стіл (на столову або закусочну тарілку), потім за допомогою розливної ложки споживач самостійно наливає суп в глибоку столову тарілку;
- Офіціант за допомогою багато порціонної супової миски або фарфорової супниці подає суп в обніс, для чого ставить миску або супницю на долоню лівої руки поверх полотняної серветки, що складена в декілька разів, розливною ложкою кладе в тарілку гарнір супу, а потім наливає рідку частину;
- Офіціант подає споживачам суп, що було приготовлено в керамічних горщиках, а до нього – дерев'яну ложку, пропонуючи скуштувати суп безпосередньо з горщика; якщо споживач цього не хоче робити, тоді можна запропонувати російський спосіб подачі: споживач сам перекладає суп з горщика в глибоку столову тарілку, що стоїть перед ним;
- Офіціант подає бульйонну чашку разом з десертною ложкою, яку кладе на блюдце ручкою вправо, а зліва ставить пиріжкову тарілку з гарніром до супу.

Прозорі супи наливають в бульйонні чашки. Чашку на блюдці офіціант ставить перед споживачем. Бульйонну (десертну) ложку кладуть на блюдце перед чашкою ручкою в право, або на стіл з правої сторони. На пиріжковій тарілці подається гарнір: пиріжок, грінки, кулеб'яка. Профітролі подають в салатнику на пиріжковій тарілці. Під салатник кладуть паперову серветку. Десертну або чайну ложку для перекидання кладуть на тарілку. Ставлять їх з лівої сторони.

В бульйонних чашках можна відпускати *супи – пюре*. Чашки ставлять на блюдце ручкою вліво, бульйонна ложка перед чашкою ручкою вправо.

Грінки – в салатнику на пиріжковій тарілці, що покрита паперовою серветкою. Десертну ложку для перекидання кладуть ручкою вправо.

Заправні супи подають в супових мисках. Суп офіціант розливає в підігріті столові тарілки на підсобному столі на очах у споживачів. Технологія подачі: офіціант приносить з роздачі миски з супом, ставить їх на мілкі столові тарілки на піднос, де вже покладена розливна ложка. Якщо передбачається подача 1 -2 мисок, то глибокі тарілки можна поставити на цей же піднос; 5 – 6 мисок приносять окремо і

накривають полотняною серветкою. Офіціант ставить миски на підсобний стіл і розливає суп в глибокі тарілки, що поставлені на мілкі.

Тут діє правило: спочатку в тарілку необхідно покласти густу частину супу, а потім налити бульйон. Професійна етика потребує, щоб офіціант тримав розливну ложку якомога ближче до тарілки, тоді суп не розплескається. Після розливання супу ложку кладуть в супову миску.

Якщо суп відпускають із сметаною її можна подати окремо в соуснику на пиріжковій тарілці з чайною ложкою. Прийнято, щоб ручка соусника була повернута вліво, а ручка ложки вправо. Споживач кладе сметану в суп, а потім може залишити ложку в соуснику.

При подачі *молочних, солодких і холодних супів* використовують супові миски. Якщо ресторан обслуговує споживачів по меню чергових страв, то супи можна приносити і подавати в тарілках.

Солодкі супи взимку подають гарячими, а влітку холодними. Окремо зліва на пиріжковій тарілці кладуть кусок сухого бісквіту, кекс або сухе печиво.

Холодні супи переливають в глибокі столові тарілки, які ставлять на мілкі. До холодних супів окремо в салатнику, який поставлений на пиріжкову тарілку подають харчовий лід, а також щипці або десертну ложку для розкладання льоду.

Подача других страв. Перш ніж подавати другі страви, офіціант у відповідності із замовленням до сервіровує стіл: розкладає столові або рибні прибори. При відсутності рибних приборів можна покласти дві столові виделки – одну виделку зліва, другу - праворуч від столової тарілки. Якщо замовлена рибна і м'ясна страва, то на стіл подають відразу два прибори – рибний і столовий.

Перед подачею другої страви офіціант прибирає зі столу посуд із - під закусок або перших страв, а також прибори і скляний посуд, і з дозволу замовника – решту закусок.

В практиці роботи офіціант використовує декілька способів подачі других страв. Але спочатку офіціант підготовлює стіл: ставить перед кожним споживачем підігріту тарілку, перевіряє наявність столових приборів, а якщо передбачена подача салату до другої страви, то зліва від основної тарілки ставлять закусочну тарілку.

Потім офіціант приступає до підготовки страви – кладе на нього прибори для перекладання, ставить порціонне блюдо на долоню лівої руки, що покрита серветкою, а правою перекладає їжу на мілкі столові тарілки, підходячи до кожного споживача з лівої сторони.

Основні способи подачі:

- Офіціант показує блюдо споживачам, ставить його на підсобний стіл і на очах споживача перекладає його на підігріті мілкі столові тарілки;
- Офіціант подає страву (в баранчику, на сковороді) безпосередньо на стіл споживачу разом з приборами для перекладання; попередньо перед споживачем він ставить підігріті мілкі столові тарілки; страви в металевому посуду ставлять на стіл на підставних закусочних тарілках, що покриті паперовими серветками;
- Офіціант отримує на роздачі замовлену страву в тарілці, приносить і подає її споживачу;

Існують деякі особливості під час подачі других страв. Відразу подають другі страви з риби, для яких використовують різний посуд: овальні баранчики, мельхіорові блюда, мельхіорові сковорідки, раковини.

Яку б рибну страву офіціант не подав, він спочатку показує її замовнику, підійшовши до нього зліва, а потім перекладає її на підсобному столику в підігріту столову тарілку, яку бере правою рукою і ставить на стіл.

Якщо до страви окремо подають соус, то в першу чергу з правої сторони правою рукою ставлять на стіл тарілку зі стравою, а зліва лівою рукою – соус в соуснику. Поряд із столовою тарілкою ставлять пиріжкову – для кісток.

Для розкладання рибних страв відварених, смажених слугують виделка і ложка. Для запеченої риби – лопатка.

Після рибних страв інші подають в наступному порядку: м'ясні, птиця і дичина, овочеві, круп'яні, з яєць, молочні, борошняні.

Для подачі м'ясних страв використовують різний посуд: мельхіорові блюда, круглі баранчики, порціонні сковорідки, фарфорові блюда, мілкі столові тарілки.

Розкладаючи прибори, тарілки, блюда офіціант повинен пам'ятати наступні правила:

- При подачі страви великий палець офіціанта повинен знаходитися за краєм тарілки;
- Не треба торкатися до краю чашки або стакану;
- Блюдце під стаканом завжди повинно бути сухим;
- Прибори можна брати тільки за ручки;
- Розставляти чарки, стакани, чашки, класти прибори необхідно без шуму, акуратно;
- Не треба під час прибирання столу струшувати крихти на підлогу;
- Під час подачі тарілку або блюдо брати треба ручником, спочатку протерши дно;
- Розкладувати страву на тарілки необхідно тільки на очах споживача на підсобному столі, який приставляють до обіднього столу;
- Під час розкладання страви необхідно поставити збоку або за тарілкою на яку перекладають готовий продукт;
- Під час розкладання використовують ложку і виделку , ложку тримають в правій руці, виделку – в лівій;
- Страву на тарілці розташовують у такому виді, як воно було покладене при відпуску з кухні, щоб зберегти його зовнішній вигляд;
- Якщо страва замовлена на декілька споживачів і серед них є жінки, то в першу чергу необхідно подати старшій з них (якщо за столом присутні діти – дітям необхідно подати в першу чергу);

Подача солодких страв. Обід або вечеря у ресторані, як правило, закінчується подачею солодких страв. Гарний смак, висока харчова цінність, легке засвоєння роблять їх дуже популярними серед споживачів. Це киселі, компоти, желе, муси, різні пудинги, запіканки.

При подачі солодких страв діють визначенні правила обслуговування:

- Час подачі десерту узгоджують із замовником;
- Перед подачею десерту офіціант прибирає увесь посуд, прибори, що були використані, а також з дозволу замовника і решту закуски, хліб, що залишився;

- Морозиво, компоти, фруктові салати, желе, муси, свіжі ягоди подають у креманках, які поставлені на десертну або пиріжкову тарілку, поряд кладуть десертну або чайну ложку ручкою вправо.

- Омлет „сюрприз”, суфле, креми. Зазвичай їх замовляють по декілька порцій і подають у тому ж посуді, в якому вони готувалися. Ці страви ставлять на стіл, надав споживачам можливість самим розкладувати їх по тарілках;

- Якщо до десерту подають соус, то його подають окремо у соуснику, а молоко або вершки – в молочнику;

- Десертні або закусочні тарілки, виделки і ножі складають основу сервірування десертного столу.

Прикрасою столу можуть бути баштанні – кавуни та дині.

Перед подачею на стіл кавун миють, обсушують рушником і розрізають вздовж пополам, а потім поперек на шматки товщиною 2 см. Не видаляючи зерен . шматки кладуть на тарілку або блюдо. Окремо можна подати цукрову пудру або пісок.

Диню миють, обсушують рушником, розрізають у вздовж, видаляють зерна і волокнисту м'якоть, а потім розрізають на шматки товщиною 1 - 1,5 см і кладуть на тарілку або блюдо.

Перед подачею фруктів офіціант спочатку миє їх кип'яченою водою, обсушує. Якщо обслуговують великі групи споживачів, банкети, фрукти ставлять у кришталевих або фарфорових вазах. Фрукти вкладають гіркою і ставлять вазу в центр столу. Для сервірування використовують десертні тарілки, фруктові прибори (ножі і виделки). На столі повинні бути пиріжкова тарілка для кісток і вазочка або салатник з теплою підкисленою водою. Її ставлять на пиріжкову тарілку, застелену паперовою серветкою.

При індивідуальному обслуговуванні фрукти подають на десертній тарілці праворуч від споживача.

Подача гарячих і холодних напоїв. В ресторанах **чорну каву** зазвичай готують у кавоварках типу „Експрес”.

Найбільш смачний і ароматний напій можна отримати, коли зерна розмелюють в кавомлинах безпосередньо перед приготуванням

Для подачі кави чорної використовують кавові чашки місткістю 75- 100 см³ з блюдцями і кавовими ложками. Їх приносять на підносі і ставлять перед споживачем так, щоб ручка чашки була повернута вліво, а кавова ложка лежала на блюдці ручкою вправо. До кави можна подати молоко, вершки (гарячі) в молочнику. Каву можна подати і кав'ярнику, а але перед цим стіл сервірують кавовими чашками з блюдцями і ложками.

Під час подачі кави по – східному використовують той же самий посуд, в якому його готували (турку). Якщо кава зварена на декілька порцій, то офіціант спочатку розкладає по чашкам кавову пінку, а потім наливає каву. Ця кава подається солодкою разом з гущею. Окремо подають охолоджену воду з льодом.

Турки з кавою офіціант ставить на піріжкові тарілки, а потім разом з кавовими чашками і ложками розташовує на підносі. Поставив піднос на підсобний стіл, офіціант бере ручку турки лівою рукою через ручник і чайною ложкою (в правій руці) знімає пінку. Лівою рукою переливає половину об'єму кави в чашку, потім збовтує турку, щоб піднялася гуща і переливає решту кави в чашку. Зверху в чашку кладе пінку. Ставить чашку кави з правої сторони правою рукою.

Кава з морозивом – відпускають в спеціальному, у вигляді конусу, стакані місткістю 250 мл, при відсутності його - у звичайному стакані або фужері. Окремо подають чайну ложку або соломинку.

Існує декілька прийомів подачі кави:

- Каву подають в кав'ярниках. Перед споживачами ставлять пусту чашку місткістю 100 мл. Далі офіціант наповнює чашку з дозволу споживача, потім кав'ярник з рештою кави ставлять з права від споживача;
- подача кави в чашках. На блюдце кладуть ложку. Цукор у розетці подають окремо. До цукру щіпці.

У ресторанах великим попитом користується і інший напій – **чай**. Його споживання після обіду або вечері підвищує працездатність організму, покращує травлення.

Самий розповсюджений спосіб приготування чаю в нашій країні – російський спосіб заварювання чаю.

В ресторанах російський чай подають з медом, варенням, цукром, молоком або вершками, лимоном, кондитерськими виробами тощо.

Офіціанту необхідно враховувати, що не треба наливати чай у чашку доверху – необхідно залишати від краю 1,5 см вільного від рідини простору.

Прийнято пити чай достатньо гарячим, але іноді п'ють чай теплим – температурою 18 °С.

В ресторанах чай подають в чайних чашках або стаканах з підстаканниками, які ставлять на блюдця, а поряд кладуть чайну ложку, Окремо подають в розетках цукор, а також лимон, нарізаний кружальцями, до лимону – виделку, до цукру щіпці. За бажанням споживача до чаю подають гаряче молоко або вершки в молочнику.

В номери готелю чай подають в двох чайниках: в маленькому заварений чай, у великому – кип'яток.

До будь якого напою, що подається на стіл (кави, чаю або какао) можна запропонувати кондитерські вироби: торти, тістечка, кекси, печиво. Подають їх у вазах або на мілких десертних тарілках.

Лекція № 15

Тема лекції: Методи обслуговування: французький, англійський, російський, шведський

План

1.Способи подачі закусок і страв:

- в обнос (французький),
- у стіл (російський),
- попереднє перекладання закусок і страв в тарілки на підсобному столику(англійський).

2. Обслуговування за типом «шведський стіл».

Література : 1.с. 117-120, 6.с. 137 -142, 10. с.110 -112

Зміст лекції

1.Способи подачі закусок і страв.

Подача страв – найбільш складна і важлива операція в роботі офіціанта.

В практиці роботи ресторанів використовують три основних способи подачі страв:

- **В обніс (французький спосіб)** – з перекладанням замовленої страви на тарілки споживачів за допомогою спеціальних приборів;
- **в „стіл”(російський спосіб)** – з розташуванням замовлених страв (декілька порцій в одному посуді) на обідньому столі.
- **Попереднє перекладання закусок і страв в тарілки** споживачів на підсобному або приставному столі (**англійський спосіб**).

Подача страв в обніс.В самому загальному виді техніка обслуговування в обніс включає наступні операції:

- Прибори для перекладання (столові ложки, виделки, лопатки, щипці) кладуть на принесене блюдо;
- На долоню лівої руки кладуть складений вчетверо ручник (прикриваючи кінцем ручника манжет рукава), а правою рукою ставлять блюдо на

ручник; при цьому продукт і ручки приборів повинні бути звернені в сторону споживача;

- Усі страви принесені в баранчиках, салатниках та ін. на лівій руці, подають і пропонують з лівої сторони від споживача;
- Тримаючи блюдо на рівні ліктя, зупиняються позад споживача, а потім піднімаючи ліву руку з блюдом, роблять шаг лівою ногою вперед і підносять блюдо до столу; правила етикету потребують, щоб незайняту праву руку офіціант відвів назад; якщо блюдо дуже велике і важке, то правою рукою він підтримує його за борт;
- Піднісши блюдо до споживача і приблизивши край блюда до його тарілки, але не торкаючись її, злегка вклоняють блюдо в сторону споживача так, щоб край блюда нависав над краєм бортика тарілки;
- Тримаючи блюдо в лівій руці, правою рукою за допомогою столових виделки і ложки розкладають страву на тарілку кожному споживачеві;

Цей спосіб подачі страв потребує від офіціанта вміння перекладати продукти в тарілку споживача. Для цього треба послідовно здійснювати наступні прийоми:

- ручку ложки утримувати знизу за середину середнім пальцем, а ручку виделки підхвачувати за середину вказівним (знизу) і великим (зверху) пальцями; кінці ручок прибору при цьому повинні впиралися у долоню – основу безіменного пальця і мізинця;
- піднімаючи зубці виделки вказівним пальцем, підхватити ложкою продукт, а потім великим пальцем притиснути виделку до цього продукту і перенести його на тарілку споживача; при цьому лікоть правої руки офіціанта обов'язково повинен торкатися його корпусу, що надає його рухам визнану естетичність.

Якщо страва, що перекладають має м'яку консистенцію (відварна риба, омлет, запечені страви, овочі) то офіціант кладе його на розвинуті прибори, причому виделку в цей час він здвигає уліво великим і вказівним пальцями, прибори підкладає під порцію. Тепер залишається тільки підняти її і перекласти на тарілку. Для перекладання страв густої консистенції (фрукти, тістечка) використовують прийом, який зветься „обхватом”. За допомогою приборів офіціант якби обхватує продукт: ложка впирається на середній палець правої руки, а виделка утримується вказівними пальцями.

Наведений спосіб подачі страв допускає використання елементів самообслуговування: споживач може самостійно перекласти страву на тарілку. В цьому випадку офіціант тримає блюдо біля тарілки споживача. Не треба торкатися блюдом столу або піднімати його високо на столом. Блюдо треба лише легенько наклонити в сторону тарілки споживача. Під час подачі страви у соусі треба зачерпнути соус ложкою і полити ним продукт, вже перекладений на тарілку.

Дочекавшись, коли споживач покладе в тарілку порцію їжі, а прибори для перекладання – на блюдо, офіціант піднімає блюдо від столу і при необхідності поправляє положення приборів. Знайшовши, що ручки приборів замаслені, він тут же їх замінює, а потім продовжує подачу.

Відоме професійне правило каже: під час перекладання страви в тарілку споживача прибори можуть бути у руці офіціанта, але тримати їх треба обов'язково над блюдом; лікті офіціант повинен тримати ближче до себе, а при перекладанні працювати в основному кістю; блюдо при цьому тримають так, щоб борт його трохи перекривав борт тарілки (щоб виключити попадання краплин соусу на скатертину).

Подача страв „ в стіл”. Під час обслуговування з розстановкою страв на столі замовлену страву ставлять на стіл разом із приборами для перекладання страв у тарілки. Перекладають страву самі споживачі. Офіціант лише надає їм допомогу.

Особливості сервірування столу у цьому випадку містяться у тому, що офіціант стелить серветку під овальне блюдо з гарячим. Кришки від баранчиків і мисок ставлять на спеціальні закусочні тарілки.

Холодні закуски і страви на стіл одночасно, а гарячі – послідовно. Офіціант, перш ніж подати наступну страву, прибирає прибори і посуд, що було використано і знову сервірує стіл.

Ця ж форма обслуговування використовується і під час подачі напоїв. Так, гарячі напої – каву і чай подають відповідно у кав'ярниках або чайниках, а також у самоварах; напої, отримані з буфету, - в пляшках, графинах, келихах.

Подача страв з попереднім перекладанням на підсобному столі.

Обслуговування з попереднім перекладанням страв у тарілки заключається у тому, що офіціант спочатку показує принесене з роздачі блюдо споживачу, а потім з його дозволу перекладає страву в тарілку на підсобному (приставному столі) і тільки після цього подає.

Техніка обслуговування у цьому випадку складається з наступних операцій:

- До торця обіднього столу приставляють невеликий пересувний стіл (щоб споживачі могли бачити дії офіціанта);
- Ставлять на приставний стіл принесені страви і підігріті тарілки;
- Показавши попередньо споживачу страву, перекладають його за допомогою приборів в тарілки;
- Подають тарілки споживачам (з правої сторони, правою рукою, трохи зробивши шаг правою ногою вперед).

Для зручності роботи офіціант розташовує посуд і прибори на підсобному столі у тому ж порядку, що і на обідньому столі. Як правило страву з основними продуктами розташовують в лівій частині стола, а гарнір (краще отримати його на роздачі окремо) – в правій. У центрі стола розташовують тарілки.

Порціонують страви одним із наступних способів:

- Для перекладання котлет, лангетів, біфштексів, картоплі, овочевих гарнірів ложку підкладають під продукт, трохи натискають зверху виделкою, піднімають продукт і кладуть його на тарілку споживача;
- Для перекладання запечених страв , великих кусків м'яса ложку і виделку підкладають під продукт, піднімають його і перекладають у тарілку споживача; при цьому ложка може знаходитися по відношенню до виделки попереду або складати з нею одну лінію;
- Для перекладання виробів із листкового і пісового тіста, пудингів, запіканок, паштетів офіціант ложку тримає у правій руці, виделку – в лівій, причому виделку тримає паралельно ложці.

Враховуючи, що деяких страв гарнір або соус відпускають окремо, офіціант може звернутися за допомогою до вільного у даний час офіціанта. Перший з них порціонує основний продукт, а другий слідом за ним – гарнір або соус. Якщо страва має невеликі розміри, то для подачі можна поставити його на піднос, а поряд із стравою розташувати соус або гарнір.

Для подачі порціонної страви офіціант підходить до споживача з правої сторони від нього. Допускається і інший варіант: можна подавати з лівої сторони від споживача, але тоді офіціанту треба працювати лівою рукою.

Під час подачі страв в обніс або з попереднім перекладанням на приставному столі необхідно виконувати наступні правила:

- Основний продукт (м'ясо, рибу, птицю) розміщують на тарілці у центрі , а складний гарнір – з ліва і з права від нього, зелень петрушки, кропу, селери краще розташувати зверху з права;
- Соус перекладають на верхню праву сторону тарілки;
- Порціонують продукти у наступному порядку: основний продукт, соус, гарнір (картопля або макаронні вироби), овочі, зелень.

По своїй композиції перекладена страва повинна відповідати страві, яка була оформлена кухарем.

2. Обслуговування за типом «шведський стіл».

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

Нерідко шеф-повар балує постійних клієнтів так званими «вечорами національної кухні», коли вся вечеря складається виключно з страв якоїсь національної кухні – французької, мексиканської і т.д.

Якщо зі Сходом ви знайомі тільки по Туреччині, то інші країни можуть вас розчарувати в плані «шведського столу». По-перше, в мусульманських країнах, до яких відносяться також Єгипет, ОАЕ і Туніс, категорично не їдять свинину. У Туреччині, в принципі та ж картина, але там недолік м'яса прагнуть компенсувати рибою, птахом, салатами і фруктами в безмежних кількостях. У Єгипті ж, навпаки, «шведський стіл» зазвичай небагатий, вибір страв менший - курка, баранина, салати

під майонезом, а фрукти поступають в основному літом. Зате у всіх країнах Сходу столи ломляться від солодощів: і пахлава, і щербет, і рахат-лукум, і всякі тістечка, і якісь печені кошики з наповнювачем, назву яким складно підібрати.

А ось в Південно-Східній Азії відмовляються не тільки від свинини, але ще і від яловичини: корова - священна тварина. Хоча, знавці стверджують, що справа тут не тільки в релігії. Просто в крові індійських корів живе вірус, небезпечний для здоров'я людини, тому індуси і тайці вважають за краще обмежуватися все тією ж куркою. А свинину вони не їдять з інших міркувань: це тварина в їх розумінні неїстівна, тому що харчується відходами. Втім, для нормальних східних людей щастя в іншому - в приправах. Тому на їх «шведських столах» ви неодмінно побачите масу банок і чашок з соусами і приправами, що мають значно різкий запах і дуже гострий смак.

Проте в Європі є і свинина, і яловичина, і курка. Але подається все це в куди менших кількостях: обжиратися тут вважається неінтелігентно. Знову ж таки побачимо ми і національні особливості: у Італії меню побудоване на десятках видів спагеті і т.п.

Цікавий парадокс спостерігається в Греції, Болгарії і Хорватії: країни начебто морські, а риби на «шведському столі» ви майже не побачите. Головне, без чого там не можуть обійтися - оливки і бринза, а вже інше залежно від зірок готелю. Два салати - три зірки.

У європейських країнах залежність від зірок готелів більш відчутна. З категорією готелю зв'язано і різноманітність меню, і кількість страв на «шведському столі». Якщо у готелю всього дві зірки, максимум, що вам запропонують - бутерброд з розчинною кавою на сніданок і що-небудь смажене з овочами під майонезом на вечерю.

Чим вище категорія готелю, тим більше асортимент. У Іспанії, наприклад, різноманітність починається вже з трьох зірок. Правда, вони діляться на хороші і не дуже. У тих, які хороші, вам можуть дати цілий таз полуниці, витончені салати, креветки, смажену рибу і тушковане м'ясо - і все це за одну вечерю. У поганих - 3-4 простеньких салатів і пару нехитрих гарячих страв. Правда, і вартість проживання тут куди нижче.

Якщо ж категорія готелю - 5*, страв не обов'язково стане більше, але їх склад обернеться в сторону екзотики і дорогих інгредієнтів. Наприклад, звичайні креветки

будуть замінені королівськими, на сніданок подадуть свіжий вичавлений полуничний сік, а серед фруктів може опинитися який-небудь рамбутанг.

У тій же Індії готелі високої категорії роблять ставку на свої улюблені приправи: якщо в двох-трьох зірковому готелі вас нагодують звичайним рисом, тут поставлять на стіл рис червоний, рис жовтий і рис білий. Тільки не думайте, що це різні сорти - просто в кожному тарілці налили свій соус. Проте соуси не прості, а приготовані з особливих, високоякісних компонентів, для дійсних гурманів.

А в турецьких висококласних готелях крім всіляких страв, як правило влаштовують дієтичний стіл і стіл для дітей, де лежать всякі гамбургери і картопля фри.

Скільки б зірок не було у готелю, погоду на кухні робить шеф-кухар і на залучення професіоналів грошей не жаліють. Адже якщо біля керма стоїть талановитий кухар і сильний організатор, готель швиденько набере рейтинг, стане популярним, зможе підняти ціни і все одно буде повний. Шеф набирає собі команду, і дуже часто запрошує на роботу кулінарів з різних країн - наприклад, з Таїланду або Італії, щоб щодня пригощати гостей екзотикою.

Окрема тема - напої. Якщо готель не працює по системі «все включено», то на вечері всі соки, вода та вина продаються за окрему платню і в «шведський стіл» у жодному випадку не входять. Проте на сніданку - сік, кава, какао, чай - все безкоштовно.

Якість та кількість всіх напоїв, як платних, так і безкоштовних, залежить знову-таки від особливостей країни і шеф-повара, і у меншій мірі - від кількості зірок готелю. Якщо ви живете в європейському готелі, будь то 5«*» або 2«*», - вам рідко запропонують на сніданок свіжий вичавлений сік. А натуральні соки зазвичай з'являються в турецьких та східноазіатських їдальнях - чим далі від Європи, тим краще. На Мальдівах, наприклад, вас напоють соком з свіжого ананаса або кавуна. У Туреччині ж, все, як правило, обмежується апельсином.

«Шведський стіл» формується за принципом звичайного меню: холодні закуски, супи, гарячі м'ясні страви, гарячі рибні страви, гарніри, десерти та хліб. В цілому його побудова скрізь приблизно однакова, але в готелях вранці можливий, наприклад, варіант, коли овальний шведський стіл ділиться навпіл. З одного боку розташовується пригощання для тих, хто замовив «континентальний» сніданок (сік,

чай, кава, джем, булочки), з іншої – повний буфет для тих, хто сплатив сніданок повністю. Головне правило сервіровки: закуски повинні знаходитися поряд із закусками, гарячі – з гарячим, десерти – з десертами. Найближче до входу в зал розміщують холодні закуски та хліб. М'ясні закуски ніколи не повинні лежати на одній тарілці або одному підносі з рибними. Навіть якщо всередині одного підноса декілька тарілок, під одним «дахом» з рибою може ужитися тільки інша риба і морепродукти, але у жодному випадку не м'ясо. При недоліку місця краще залишити на «шведському столі» тільки рибні закуски, а м'ясні приносити з кухні за замовленням або навпаки. Овочі і ягоди теж необхідно розташовувати окремо. Напої можуть стояти у будь-якому порядку, головне, щоб вони були зосереджені в одному місці. За ними – супи. Потім – другі страви (окремо – рибні, окремо - м'ясні). В кінці – десерти. Напої розташовуються на окремому столі-барі також недалеко від входу. Ставити напої і продукти на один стіл не прийнято. Виключення може робитися для спеціального напою від шеф-повара, який входить в меню «шведського столу».

Якщо це постійний «шведський стіл» в готелі або ресторані, на нім все подається одночасно. Якщо йдеться про банкет, то спочатку пропонуються холодні закуски, а вже потім на «шведський стіл» ставиться гаряче. Десерти без крему можна подати відразу, з кремом – після гарячих страв. Закуси, які псуються нешвидко можуть залишатися на «шведському столі» до кінця банкету.

Всі страви на «шведському столі» повинні постійно оновлюватися, незалежно від того, встигли гості все з'їсти чи ні. Закуси належить міняти в середньому не рідше ніж один раз на годину, а в жарку погоду, особливо якщо страва стоїть відкритою, - ще частіше. Гарячі страви, як правило, оновлюють, коли місткість спустіла наполовину.

Напої подають в спеціальних диспенсерах або глечиках (які також годяться і для подачі мюслі). Що краще – справа смаку. Глеки виглядають красивішими, але у них менше об'єм і ними не так зручно користуватися. Поряд з диспенсерами для джему і меду або, наприклад, біля ємності з йогуртом ставляться невеликі скляні розетки. Булочки зазвичай подаються в кошиках.

При кожній страві обов'язково повинен бути розкладальний прилад – або щипчики, або ложка з вилкою. Робляться такі прилади в основному з неіржавіючої сталі, але іноді і з пластика (хоча пластик з погляду європейського ресторанного

сервісу вважається неприйнятним). Іноді для салатів кладуть дерев'яні ложки, але тоді і посуд теж повинен бути дерев'яним, а стіл витриманий в етнічному стилі.

Вказівні таблички – необхідна атрибутика «шведського столу». Але щоб не перенавантажувати його непотрібною інформацією, їх треба ставити або вішати тільки там, де щось може бути незрозуміло. Наприклад, якщо поряд стоять два диспенсера з молоком, необхідно вказати, що одне з них з нормальною жирністю, а інше – знежирене. (Це украй важливо, наприклад, для стурбованих своїм здоров'ям американців, які п'ють тільки знежирене молоко.)

«Шведський стіл» має на увазі самообслуговування і самий звичайний одяг. Меню може бути з двома-трьома змінами страв, або порцією закусок, які виставляються на стіл одночасно. Покажіть меню або поясніть гостям чого чекати, заохочуйте самообслуговування. Хоча страви повинні добре поєднуватися один з одним, «шведський стіл» – це рідкісне задоволення, тому збалансованість, низька калорійність і корисність блюд не є найголовнішою.

Як правило, «шведський стіл» припускає досить демократичне меню, що складається з не трудомістких в приготуванні страв, — акцент робиться на їх ефектну презентацію. Тому для викладення вибирають найбільш «життєстійкі» позиції, що зберігають гідний вигляд протягом не менше чим трьох годин. Асортимент страв залежить від часу прийому їжі (сніданок, обід, вечеря). Пропонований сніданок найправильніше визначити як європейський – набір продуктів, який включає сухі сніданки (мюслі, пластівці), кисломолочні продукти (йогурти, ряжанку, сир), холодну гастрономію (сирну і м'ясну нарізку), каші, овочі (свіжі і в тепловій обробці), фрукти, сухофрукти, свіжу випічку (ми пропонуємо дріжджові і листково-дріжджові вироби). В меню обов'язково присутні 3-4 гарячі страви: сирна запіканка, оладки або млинчики, омлет, фрикадельки. Асортимент напоїв включає чай, так звана проливна американська кава, 3 види соків і морс.

При складанні меню на конкретний день потрібно враховувати національні переваги гостей і збільшувати кількість їжі по тих позиціях, на які прогнозується активніший попит.

Кулінарний стиль приготування страв для «шведського столу» – нейтральний, такий, що оптимально влаштовує середньостатистичного гостя. Каша не повинна бути пересолодженою або пересоленою. І лише там, де присутня відкрита кухня, творчість кухаря і побажання клієнта можуть з'єднуватися.

Важливий організаційний момент – це циклічність подачі цілого ряду страв і продуктів. Так, для гастронома період реалізації складає 30-40 хвилин. Це означає, що страви з сирною і ковбасною нарізкою готують протягом сніданку в декілька партій.

Меню «шведського столу» також залежить від сезону. Так, літом розширюється асортимент овочів і фруктів, упор робиться на легкі натуральні салати, холодні супи. З міркувань санітарної безпеки готелі в жаркий час відмовляються від реалізації салатів з майонезною заправкою. Взимку пропонується більше ситні і калорійні страви. Наприклад, крем-суп на сливках ідеально вписується в меню зимового сніданку або недільного ранку. Також на підбір страв впливає сезонність постачання окремих продуктів.

Для «шведського столу» не годяться страви, які дуже швидко висихають, наприклад, грудка качки або карпаччо. Гарячі страви переважно роблять соусними, але соус подають окремо, інакше він також засихатиме. Звичайне м'ясо береться порційне (медальйони з яловичини або свинини, смажені курячі грудки). Як гарнір можна запропонувати картоплю, рис, овочеве рагу, овочі-гриль.

Вимагають обережності з салатами з майонезом – вони повинні бути тільки свіжо приготовленими. Немало труднощів виникає також з морозивом, тому його також нечасто зустрінеш на «шведському столі». Кава повинна бути тільки звареною (подається в спеціальному термосі або розливається з автомата), а чай дорогих сортів, що пакується, таких як, наприклад, «Ронафельд» або «Ньюбі».

Важливо, щоб асортимент страв і напоїв був різноманітним. Споживач повинен мати можливість спробувати помалу декілька страв – це одна з переваг «шведського столу».

Взагалі меню включає 10 – 15 найменувань закусок, гарячих і солодких страв. Гаряча кулінарна продукція підтримується за допомогою пристосувань для підігріву – марніти, таганки.

Особливості організації, учасники підходять до столу, беруть серветку і, поклавши на неї тарілку із загорнутим в серветку ножом і виделкою, вибирають холодні закуски на свій смак. У праву руку можна взяти бокал вина, соку чи інший напій. Після холодних закусок подають жульєн (тушковану страву з м'яса, птиці або грибів), можна подавати гарячі сосиски, фрикадельки з відповідними соусами. Після

гарячої закуски гостей пригощають десертом - сиром, фруктами, морозивом, желе. Наприкінці прийому подають каву.

Особливість «шведського столу» в тому, що заповнивши тарілку, гості, щоб дати можливість іншим учасникам прийому, відходять від столу. Організатори прийому повинні передбачити, щоб всі гості, залишивши стіл, змогли розміститися в залі або в інших кімнатах, де встановлені невеличкі столики. Напої й десерт розносять офіціанти, в разі необхідності вони замінюють посуд та поповнюють блюда.

При підготовці до обслуговування важливо враховувати, як буде організовано відпустку перших і других страв. Якщо їх будуть порціонувати в посуд для відпуску або прийому їжі заздалегідь або в присутності користувача, то необхідний для цього посуд розміщується зі сторони офіціанта, який відпускає страви. У випадку, коли відвідувач сам хоче порціонувати блюда, посуд розміщують ближче до споживача.

Одночасно з підготовкою «шведського столу» офіціанти сервірують обідні столи в залі. По кількості предметів сервіровка відрізняється від прийнятого для звичайного обслуговування. Так як відвідувач сам кладе в тарілки хліб, закуски, прибори для прийому їжі, то на столи звичайно ставлять прибори зі спеціями, паперові серветки в вазочках (конусних стаканах), квіти.

Отримання, облік продукції та обслуговування. В залі під час сніданку повинно працювати три офіціанта (під час обіду – п'ять). Обслуговування проводиться у «шведського столу» і в залі по бригадній формі організації праці з загальною матеріальною відповідальністю. Для дотримання норм відпуску продукції вона повинна бути підготовлена окремими порціями або нарізана так, щоб один, два або три кусочка продукції склали одну порцію. В цьому випадку в меню слід вказати, з яких частин складається порція.

Учасників банкету в аванзалі зустрічають улаштовувачі банкету. У барі, що розташований тут же, пропонують аперитив, а іноді і легкі закуски.

В основних ресторанах, які пропонують сніданок, обід та вечерю, «шведський стіл» повинен бути відкритий завжди.

Звичайно діє принцип самообслуговування, але в п'ятизіркових готелях вільний офіціант зобов'язаний про всякий випадок запропонувати гостям свою допомогу. У деяких місцях навіть передбачена спеціальна посада буфетника, що займається

винятково «доглядом» за «шведським столом»: приносить тарілки, міняє прилади, стежить за чистотою. Кухня, у свою чергу, заздалегідь готує десерти, хліб, холодні страви й безпосередньо перед початком роботи ресторану - гаряче. Все це за 5 хвилин до відкриття викладається на «шведський стіл», плівки знімаються - і ресторан готовий до обслуговування.

Хліб можуть приносити офіціанти, але, як правило, він також перебуває на «шведському столі» - викладається на підносі з кришечкою або на дерев'яній дошці, до якої додаються серветка (щоб тримати хліб) і ніж, щоб кожний міг самостійно відрізати шматок (хлібна нарізка занадто швидко висихає). Там, де пропонується ніж, вільному офіціантові рекомендується запропонувати клієнтам допомогу, щоб вони не порізалися, до того ж це розглядається як додаткова турбота про гостя. До речі, у поважаючому себе закладі хліб для шведського стола печуть самі, а в крайньому випадку закупають в іншого ресторані.

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

Бранч.

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

Кейтерінгові заходи.

У цьому випадку «шведський стіл» можна порівняти з банкетом. Відмінність полягає в тому, що все влаштовується не на території готелю або ресторану, а в іншому, спеціально не призначеному для цього приміщенні або на природі. Для цього

запрошується кейтерінгова компанія. За день до банкету на місце привозяться й установлюються столи й стільці, а наступного дня з ранку починають завозити ресторанну білизну (скатертини, серветки й т.п.).

Побудова виїзного «шведського столу» схожа зі звичайним, але нюанси все-таки є. Сніг і лід для ванн під гастроемності заготовлюються заздалегідь. Для гарячих страв везуться марміти - або електричні, або на гелевому паливі. Самі гарячі страви везуть у спеціальних термошкафах. Однак перед транспортуванням вони не доводять до повної готовності, а доходять уже в мармітах ближче до моменту подачі.

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

Тематичні заходи

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

Конструктивні особливості устаткування «шведської лінії» у закладах ресторанного господарства

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

- прилавок для підносів;
- охолоджуваний прилавок для холодних та солодких страв;

- прилавки-марміти для супів та основних гарячих страв;
- прилавок для гарячих напоїв;
- візки з вичавними пристроями;
- прилавок для столових приладів та ін.

У складі устаткування використовуються марміти (від французького *marmite* – казан для кип'ятіння) для підтримки в гарячому стані приготовленої їжі. Вони є зазвичай пересувними контейнерами, усередині яких розташовані ємкості для термічно оброблених продуктів, що зберігають їх досить високу температуру завдяки механізму, схожому на механізм «водяної бані». Ресторану належить вибрати, якому з видів віддати перевагу – підлоговому або настільному, в основному це залежить від передбачуваних об'ємів та вигляду блюд, які на ній подаватимуться. Існує і два варіанти підігрівання – на спиртних пальниках (найбільш поширений марміт з двома пальниками та відкидною кришкою, вони використовуються для других страв) або з нагрівальним елементом (ідеальні для супів та інших гарячих рідких страв, зазвичай складаються з підставки-основи, а також вставлених в неї однієї або двох каструль).

Слід пам'ятати про можливість використання вставок-контейнерів і в марміті першої групи, з їх допомогою в одній одиниці такого устаткування можна розмістити до трьох видів блюд. Примітно, що подібні обмежувачі виготовляються не лише з неіржавіючої сталі, але і з фарфору, який має велику міру теплопередачі. Окрім вигляду нагрівального елемента необхідно визначитися з формою теплових ємкостей, а також з доцільністю заглиблення марміту в столешницю, що виглядає ефектно, але «кусається» по фінансах.

Ще один тип марміту призначений для підігрівання готових соусів. Вони набагато меншого розміру та працюють від свічки, що гріє.

Для гарячих напоїв існує свій спеціальний марміт, в ньому можна подавати каву, чай, шоколад. Але, на жаль, він не призначений для їх приготування, бо не дозволяє воді закипіти.

З менш значимого теплового устаткування для «шведського столу», хочеться назвати апарат для жаріння омлетів, та і швидко розігріти зварені, але захололі яйця можна спеціальним апаратом. До речі, не так давно на російському ринку з'явилася

корзина для яєць. Сплетена з високоякісної лози, доповнена подушкою із спеціального матеріалу, вона дуже довго та дбайливо зберігає тепло.

Другим за значимістю стоїть холодильне устаткування, що дозволяє салатам, а також холодним закускам та десертам зберегти якість на рівні з привабливістю зовнішнього вигляду. Для «шведського столу» найбільш актуальними являються салат-бари - відкриті вітрини з вмонтованими в них елементами, що охолоджують, і температурним режимом в інтервалі від двох градусів морозу до десяти градусів тепла. Існують спеціальні версії цих конструкцій, об'єднуючі холодильний та тепловий модулі, - вони мають більшу перевагу з причини своєї високої технологічності. Лінія, збудована з трьох подібних вітрин, дозволяє викласти і гаряче, і закуски, і десерти, а термостійке скло в кожній з них може додатково розділяти секції з різними температурами.

Продукти викладаються в окремі гастроємкості, які розміщуються у ванній, виконаній найчастіше з неіржавіючої сталі. У частині моделей є льодогенератор, в деяких, менш дорогих, охолодження відбувається за рахунок коленого льоду, який є додатковим елементом декору. Причому вода, що утворюється при таненні, також не створює жодних проблем, - вона витікає через зливний отвір, розташований знизу конструкції.

Салат-бари можуть різнитися формою гастроємкостей та варіантами виконання, - таке устаткування виготовляється з елементами обробки під дерево, ламінат, мармур, граніт. Для викладання гастрономії та холодних закусок хороші одно- або двоюрисні охолоджувані вітрини, що працюють на акумуляторах, - їх прозорі кришки, що кріпляться на спеціальних роликах, дозволяють гідно оцінити страви, що знаходяться в цих вітринах. Той же принцип охолодження може бути використаний для масла, сиру, фруктових салатів, йогуртів. Але не варто думати, ніби питання оснащення «шведського столу» вичерпується вибором марміту та вітрин, що охолоджують, - як і в будь-якому другому, в ресторанному бізнесі не буває дрібниць.

Наприклад, як обійтися без диспенсера - охолоджувача для води або соків? За рахунок змонтованого усередині конструкції контейнера для льоду, гості завжди можуть отримати безалкогольні напої оптимальної температури. Зрозуміло, що рестораторові вигідно подавати їх за додаткову плату, але все частіше ціна напоїв входить в загальну вартість. Також при комплектації устаткування варто уважно віднестися до виставкових підносів та кришок, - до речі, подібний тандем, оснащений

двома торцевими вирізами, буде ідеальним для подачі хлібобулочних виробів. А для подачі десертів можна використати підставки на ніжках, які заощадають немало місця на столі, - скажімо, двух- і трьохярусні етажерки. Причому, щоб солодощі або сир не обвітрилися, для них теж краще вибрати блюда з прозорими кришками.

Швидше за все, ресторатору припадуть до уваги і організатори, що спрощують роздачу приправ, столових приладів, серветок, що є безшовними стійками з полімерного матеріалу, придатними для монтажу на стіні або будь-якій горизонтальній поверхні. Не залишаться без уваги ні щипці для салатів та закусок, ні пристосування для нарізки, ні половнічки для соусу. А є ще багаточисельні блюда, ємкості для мюслі, блоки для джему, диспенсерні смарт-системи для цукрового піску, меду, вершків, сиропу, виконані з легованої сталі підставки з пластиковими ємкостями для викладання упакованих мілких штучних товарів, таких як кетчуп, гірчиця, - та хіба мало цих потрібних маленьких дрібниць, чия відсутність може істотно підірвати резюме вашого «шведського столу».

Що стосується сервіровки, то особливу увагу слід приділити ергономіці: всі викладені страви, як і місця, з використаним посудом, мають бути доступні для гостей. Треба намагатися поєднувати квадратні підноси з круглими, а овальні чергувати за розміром, також важливе дотримання колірного балансу, і хоч би мінімально враховувати закони композиції.

Вибір посуду повинен підкорятися загальній концепції закладу: демократичні ресторани можуть собі дозволити легке відхилення від неї, тоді як класичним закладам ставиться слідувати строго вибраному курсу. Зрозуміла ефектність подачі салатів на різноколірних лотках із скловолокна, але навряд чи така подача буде доречна в строгому інтер'єрі.

Проектуючи «шведський стіл», треба намагатися не відхилятися від спочатку вибраної лінії, краще більше часу приділити на стадії дизайну-проекту та розробки конструкторської документації, чим вносити доповнення під час безпосереднього придбання устаткування або, що ще гірше, коли вже все розставлено та відбувається декоративна обробка фасаду.

Треба пам'ятати, що сам по собі «шведський стіл» не принесе прибутку, але він це неодмінно зробить за допомогою гостей, які придуть до ресторану снідати, обідати або вечеряти. А раз так, значить, слід постійно думати про їх зручність: вибираючи проект, розробляючи меню або доки віртуально регулюючи їх потоки та

потоки персоналу. Важливо зрозуміти, як відвідувачі потраплятимуть в зал, орієнтуватимуться у викладених блюдах, братимуть підноси, посуд, столові прилади, рухатимуться уздовж лінії роздачі (підходити до будь-якої точки цієї лінії). Врешті-решт, вибір технологічного устаткування для залу - це не що інше, як пошук найбільш оптимальної дороги від кухні, де готуються страви, до покупця.

Багато ресторанів при туристичних і курортних готелях практикують проведення під час вечері за типом "шведський стіл" fooding-шоу, тобто приготування страв безпосередньо у присутності відпочиваючих. Такі шоу можна проводити як у стаціонарному ресторані, так і при накрит вечері біля басейну чи на галявині. Для цього, як правило, організовують такі станції по приготуванню і відпуску страв:

- **Карвінг станція.** Запечена страва знаходиться на обробній дошці іщ тепловими лампами, кухар відрізає порції і пропонує гостям
- **Станція барбекю.** Готуються різні страви гриль на відкритому вогні (курчата, риба, овочі, шаурма і т.ін.)
- **Паста станція.** Готуються макаронні вироби з різними соусами
- **Станція фламбе.** М'ясо, млинці або десерт із ягід та фруктів на коньяку (може також бути кальвадос, ром або спирт), готується зі спалахами полум'я
- **Млинцева станція.** Готуються і відпускаються млинці з різними начинками
- **Станція по приготуванню страв у казані.** Готується плов, каша, юшката інші страви в казані на відкритому вогні
- **Станція страв фрі.** Готується риба фрі, яблука в клярі і т.ін.
- **Станція салатів.** Готуються різні салати зі свіжих овочів
- Інші станції

Лекція № 16

Тема лекції: Порядок приймання замовлення на обслуговування банкетів в закладах ресторанного господарства

План

- 1. Призначення і види банкетів та прийомів.**
- 2. Порядок прийому та оформлення замовлення на обслуговування, складання меню.**
- 3. Підготовка до проведення банкету. Вибір методів обслуговування.**
- 4. Роль метрдотеля в організації та обслуговуванні банкетів**

Література: 1.с. 144 -192, 8.с. 203 – 210, 10.с.140-175

Зміст лекції

1. Призначення і види банкетів та прийомів

1. Призначення і види банкетів та прийомів.

Прийомом– називають зібрання запрошених осіб у кого-небудь (зазвичай у офіційних осіб) на честь кого -, чого-небудь.

Прийом – одна з форм спілкування між людьми, державними і громадськими організаціями.

В залежності від подій і складу учасників, з приводу або на честь яких організовуються свята, розрізняють прийоми *офіційні та неофіційні*.

Офіційними є прийоми, коли присутні запрошені на них виключено в силу їхнього становища. Приводом для офіційних прийомів може бути прибуття голови іноземної держави або уряду, дипломатичних та інших офіційних представників, національні та державні свята, ювілейні дати, а також конгреси, симпозиуми, конференції, відкриття або закриття міжнародних виставок, підписання договорів, торгових угод.

Привід для *неофіційних* прийомів – товариські зустрічі, сімейні свята, весілля та інші традиційні свята.

Прийоми на честь або за участю іноземних представників називають *дипломатичними*. Вони слугують знаком ввічливості, уваги, пошани та гостинності окремим особам – голові або членам уряду, дипломатичним представникам, діячам науки, культури тощо, а також різним офіційним організаціям.

В дипломатичній практиці спілкування існують різні види прийомів.

Прийом „бокал шампанського” – з приводу національного свята, на честь делегації, з приводу від’їзду посла та інші. На прийомі гостям подають шампанське, підсмажені горішки, шоколад, або дрібні тістечка.

На **прийомі „бокал вина”** гостям подають вино, різні канапе, тарталетки, фрукти.

Прийом „ журфікс”, в перекладі з французької є точний час, зазвичай організовують у визначений час і день тижня протягом зимового або осіннього періоду. Частіше по типу „журфікс” організовують обслуговування у перервах на симпозіумах, конференціях. Гостям подають закуски, соки, воду та гарячі напої.

Прийом „бар-бекю” влаштовують на відкритому повітрі у літній період (зазвичай по неділям). Гостям подають смажене на вертелі м’ясо, вина та прохолодні напої.

Ці прийоми, як правило влаштовують в 12-13 годин. Часто дипломатичні прийоми організовують і вигляді запрошень на сніданок, обід або чай, а іноді і вечері.

Найбільш розповсюджений час для сніданку від 12 до 13 години. Сніданок триває 1- 1,5 години, з яких 45 – 60 хвилин гості проводять за столом.

Обід починається між 19 та 21 годинами і тривається 2-2,5години, при цьому близько години гості проводять за столом.

На чай гості запрошуються на 15-16 годину, триває він 1,5 – 2 години, з яких за столом гості проводять близько години. Вечерю влаштовують пізніше 21 години.

Кожен з цих прийомів зазвичай складається з двох частин. Перша – зустріч, привітання та збір гостей, приватні та загальні бесіди, попереднє знайомство запрошених з їхніми місцями за банкетним столом, аперитив. Друга – банкет (частіше за столом з повним обслуговуванням).

Для проведення прийомів необхідно мати два суміжних зали: один для прийому та збору гостей, інший для банкету. В залі для прийому і збору гостей (аванзал) ставлять декілька крісел, круглий столик, накритий скатертиною, на який кладуть сигарети, сигари в коробках, ножиці для зрізання кінця сигар, попільниці, ставлять канделябри із запаленими свічками або кладуть сирники. Приміщення прикрашають свіжими квітами у кошиках або високих вазах

Для ознайомлення гостей з їх місцями за банкетним столом в аванзалі на видному місці ставлять малу копію банкетного столу, на якому розміщують картки з прізвищами, іменами та по-батькові кожного гостя у відповідності до їх місць за банкетним столом. В середині стола кладуть стрілку, яка показує напрямок установки стола та послідовність розміщення місць за столом у банкетному залі (починаючи з вхідної двері).

Для більшості прийомів, на яких банкет проводять одночасно у декількох залах, а в кожному залі розставлено декілька столів, рекомендують іншу систему попереднього ознайомлення гостей з їхніми місцями. В аванзалі на видному місці (стенді) вивішують список учасників прийому з вказівкою прізвища, ім'я та по-батькові кожного учасника, номер зали (або назву зали), номер стола і номер місця. Під список на столі кладуть схематичний план розташування банкетних залів, столів у кожному із них і місць за кожним столом.

Банкет – святковий обід або вечеря, який влаштовують на честь кого-небудь, чого –небудь

В залежності від форми обслуговування розпізнають наступні **види банкетів**: **банкет за столом з повним обслуговуванням, банкет за столом з частковим обслуговуванням; банкет-фуршет, банкет комбінований, банкет-коктейль, банкет –чай.**

Організація і проведення будь-якого банкету складається з трьох частин: прийом замовлення, підготовчі роботи та обслуговування.

2. Порядок прийому та оформлення замовлення на обслуговування банкету. Складання меню.

Замовлення на обслуговування весілля, ювілею та інших свят приймає директор або метрдотель. У великих ресторанах для цієї мети є спеціальні столи замовлень.

Під час оформлення замовлення узгоджують із замовником дату та час проведення свята, кількість учасників, попереднє меню та вартість замовлення.

Під час складання меню необхідно керуватися: наявністю відповідних продуктів та напоїв у ресторані; можливістю приготування страв та закусок (яких немає у меню) за бажанням замовника; правильним співвідношенням вибраних у меню банкету страв по асортименту продуктів(риба, м'ясо, овочі) і по способам їхньої обробки (варені, смажені, тушковані). Метрдотель допомагає замовнику вибрати закуски та страви, дає, якщо це потрібно кулінарну характеристику і знайомить його з приблизною кількістю закусок, страв і фруктів, які зазвичай включаються до меню банкету. Метрдотель радить замовнику частину закусок і страв включити до меню не по повній порції на кожного учасника банкету, а по 0,5-0,25 порції (наприклад, ковбаси, сиру, салатів).

Наявність у метрдотеля зразків меню раніше складених для кожного виду банкету і на різну кількість учасників значно прискорює та полегшує приймання замовлення. За бажанням замовника метрдотель вносить до них доповнення та зміни.

Також уточнюють необхідність подачі аперитиву, необхідність квітів, музики, місця для танців, мікрофон, прапорці тощо.

Під час приймання замовлення замовнику пропонують ознайомитися із залом, погоджують з ним план розстановки столів. Бажано, щоб у метрдотеля були раніше складені схеми розміщення гостей в даному залі при різній конфігурації столів та кількості учасників банкету.

В замовленні вказують номер телефону, адресу відповідального замовника, його прізвище. Після попереднього узгодження замовник сплачує 50% вартості замовлення. Метрдотель відмічає у книзі замовлення номер квитанції про внесення авансу. Не пізніше ніж за два дня до початку банкету метрдотель сумісно із замовником оформлює замовлення – рахунок(5 екземплярів). Замовлення –рахунок

затверджує керівник підприємства і передається в касу. Касир отримавши замовлення – рахунок приймає від замовника доплату за замовлення, ставить на кожному примірнику штамп „сплачено”, підтверджує кожний примірник підписом. Перший примірник передається замовнику, другий залишається у касира, а третій, четвертий, п'ятий передається старшому офіціанту, на кухню та в буфет.

На підставі замовлення – рахунку касир в день банкету друкує на касовому апараті чеки та передає їх за підписом старшому офіціанту або офіціанту який виконує замовлення. Матеріально-відповідальні особи кухні та буфету відпускають продукцію відповідно чекам та замовленню-рахунку.

Під час обслуговування замовник може зробити додаткове замовлення. В цьому випадку він сплачує додаткове замовлення готівкою за рахунком, який оформляє офіціант.

Замовник має право відмовитися від замовлення не пізніше ніж за добу до моменту обслуговування. Якщо не всі учасники банкету можуть прийти на святкування, замовнику можуть повернути гроші за частину других гарячих та солодких страв. гарячих напоїв, кондитерських виробів. Для цього замовник до початку банкету повинен письмово про це та отримати дозвіл директора ресторану.

Якщо замовник відмовляється від замовлення в день проведення святкування, то повинен повернути ресторану вартість страв по роздрібній ціні продукції підприємств харчування, які не можуть бути реалізовані. На продукцію, яку не можуть реалізувати складають акт. При цьому актуванню не підлягають напої, а також гарячі та солодкі страви, кондитерські вироби із замовлення – рахунку, які не подані на стіл.

Бій посуду, псування столової білизни та інші втрати підприємства по вині гостей відшкодовує замовник по діючим цінам. Замовник повинен знаходитися на підприємстві харчування до закінчення святкування. Замовнику не дозволяється приносити до ресторану напої та продукти, а також наймати сторонніх осіб для приготування страв.

3. Підготовка до проведення банкету. Вибір методів обслуговування.

Після приймання замовлення метрдотель або старший офіціант проводить підготовчу роботу: визначення необхідної кількості офіціантів, визначення довжини столів для банкету, розрахунок необхідної кількості посуду, приборів, столової білизни.

Кількість офіціантів для обслуговування того чи іншого банкету залежить від виду обслуговування, розташування столів у залі та від кількості учасників банкету.

При визначенні кількості офіціантів для різних банкетів виходять, як правило, з практично складених нормативів у кожному ресторані: один офіціант обслуговує під час: банкету з повним обслуговуванням – 4-8 осіб; банкету з частковим обслуговуванням 12-15 осіб; банкету – фуршет -20-25 осіб; банкету-коктейль – 15-20 осіб.

Довжина банкетного стола залежить від кількості учасників банкету, форми розсаджувannya їх за столом (одностороннє або двостороннє) та від довжини стола, яку відводять на кожного учасника.

Норми довжини стола для кожного учасника банкету залежать від банкету та форми обслуговування гостей за столом: на одного учасника банкету приходитьcя 0,8 - 1,0 м під час банкету з повним обслуговуванням; 0,6 – 0,7 м під час банкету з частковим обслуговуванням; 0,15 – 0,2 м під час банкету-фуршет.

Банкетний стіл складають із спеціальних довгих (3,5 – 4 м) і широких (1,5 – 2 м) столів, кришки яких обтягнуті досить компактною тканиною.

Під час розрахунку довжини стола необхідно додавати відстані, які передбачають вільне місце на кінцях стола. Якщо банкетний стіл сервірують з обох сторін, то довжина його повинна бути менше вдвічі.

Під час установки стола у формі літер П,Т,Ш спочатку визначають довжину головного стола, з урахуванням розміщення кількості гостей за ним, а потім довжину столів, що установлені перпендикулярно до головного.

Після визначення довжини і форми стола складають його план з вказівкою місць для кожного учасника банкету. Цей план можна перед початком банкету покласти на спеціальному столику в аванзалі. Тоді гості завчасно можуть визначити своє місце при розміщенні за столом.

Розміщуючи банкетний стіл в залі, необхідно пам'ятати, що головний стіл (де знаходяться найбільш почесні місця) установлюють так, щоб він був повернений до сцени, вікнам. Кількість почесних гостей за цим столом визначає загальну кількість гостей головного столу. Якщо кількість почесних гостей парна, то кількість місць також буде парною, якщо – не парна, то і кількість місць за головним столом не парна. У центрі стола визначають місце для ювіляра або господаря банкету.

Під час підготування до обслуговування метрдотель інструктує офіціантів про форму і порядок обслуговування, визначає обов'язки для кожного офіціанта.

Після інструктажу офіціанти складають столи, з урахуванням особливостей, а потім покривають їх скатертинами. Банкетна скатертина має довжину 5-10 м і ширину 2м. Скатертина повинна звисати рівномірно з усіх сторін. Розставляти стільці за столом необхідно з урахуванням вільних проходів для офіціантів під час сервірування стола.

Офіціанти повинні розраховувати кількість необхідного посуду, приборів для сервірування стола і подавання страв.

Кількість приборів і скла, що використовується для сервірування місця для одного гостя, залежить від асортименту страв і напоїв по меню.

Сервірування столу здійснюється завчасно з урахуванням часу, виділеного до банкету.

При сервіруванні стіл поділяють по периметру на рівні частини довжиною 60-80 см, розраховані на одне місце. Навколо столу встановлюють стільці. Щоб забезпечити свободу переміщення навколо столу, стільці відсунути приблизно на півметра від краю столу.

Сервірування столу посудом починають з закусочних тарілок, їх ставлять точно проти стільця. Емблема закладу повинна бути на верхній крайці тарілки. Відстань від стільниці до крайки тарілки 2 см. З обох боків від мілкої і закусочної тарілок розташовують столові прибори в такій послідовності: справа – лезами до тарілки ножі, зліва – виделки, зубцями догори. Кінці ручок повинні знаходитися не менше ніж на 2 см від краю столу.

Фужер і стакан для соків ставлять за мілкою тарілкою, десертні прибори розташовують справа над ножами.

На закусочну тарілку кожному ставлять гарно складену серветку. Завершують сервірування столу розміщенням приборів для спецій і ваз з квітами

Прикрашають стіл освітлення, квіти, сувора симетрія сервіровки. Квіти надають столу святковий вигляд. Їх розставляють у невисоких вазах рівномірно по всьому столі; розміщують по краю стола за склом, у вигляді гірлянди, або кладуть біля приборів сервіровки з правої сторони. На головному столі напроти почесного гостя ставлять невисоку вазу з квітами. Для цього краще використовувати вази з вкладишами, металевими сітками, які дозволяють надати букету квітів різну форму. Оформлюючи стіл, необхідно пам'ятати, що прикрашання не повинно бути самоціллю. Прикрашанням стола квітами закінчують сервірування.

Банкети за столом з частковим обслуговуванням офіціантами передбачає розстановку на столі холодних закусок, пляшок з напоями.

Закуси розставляють у відповідному посуді за склом на відстані 1/3 ширини столу від осьової лінії столу, пляшки з спиртними напоями – по центру стола. Під час розміщення закусок і пляшок необхідно дотримуватися інтервалу між ними із розрахунку одне блюдо на 4-6 осіб.

Вироби в більш високому посуді ставлять ближче до осьової лінії стола, а в низькому – ближче до предметів сервіровки, між ними і осьовою лінією. На всі страви повинні бути покладені прибори для перекидання. Розставляючи страви на столі, офіціанти повинні слідкувати за дотриманням симетрії в напрямку їх розміщення.

Після закінчення сервірування стіл розділяють на сектори через кожні 8-10 осіб, що сидять по обидві сторони, фуршетний стіл – через кожні 2-2,5 м з кожної сторони стола.

4.Роль метрдотеля в організації та обслуговуванні банкетів

Обов'язки метрдотеля. Зібрав офіціантів по закінченні сервірування столів та інших підготовчих робіт, метрдотель пояснює їм особливості деяких закусок, страв і напоїв, що включені до меню банкету, та послідовність їх подачі. Крім того, він розподіляє офіціантів по секторам обслуговування за столом, доручаючи їм подавання страв або вин; при цьому більш кваліфікованим офіціантам доручається подача вин. Метрдотель доводить до відома офіціантів черговість обслуговування гостей в їхньому секторі.

При обслуговуванні банкету з великою кількістю учасників кожному сектору надається порядковий номер, починаючи з першого: перший номер – сектору стола, що розташований далі решти від вхідних дверей до банкетної зали, і навпаки останній номер – сектор, що знаходиться ближче від цих дверей.

Метрдотель докладно пояснює схему організації обслуговування розподіляючи обов'язки кожній групі офіціантів, що подають страви і вина: визначає, хто і коли обносить гостей основною стравою, гарніром, соусом; хто, коли і яким методом робить прибирання посуду, що вже використано; хто вносить страви в залу і хто, куди і коли виносить посуд і прибори.

Метрдотель призначає офіціантів для підготовки і подачі аперитиву, обслуговування гостей у кавовій залі, для прибирання банкетного столу після переходу гостей у кавову залу тощо.

З робітниками кухні, відповідальними за приготування страв, узгоджує час готовності і порядок випуску страв і закусок, що включені до меню.

Під час підготування банкету і в процесі обслуговування гостей метрдотель керує всією роботою офіціантів, контролює виконання ними схеми обслуговування, слідкує за своєчасним підготуванням страв до подачі, дає розпорядження на вхід офіціантів в залу з черговою стравою або чистим посудом, а також виходом їх із зали.

У випадку якої-небудь затримки, неточності, непорозуміння в роботі метрдотель приймає міри і безпосередньо приймає участь в їх усуненні і відновленні необхідного ритму в обслуговуванні. Велику увагу він повинен приділяти організації своєчасного і одночасного входу у залу і виходу із зали офіціантів із стравами, напоями, згідно черговості номерів секторів.

Лекція № 17

Тема лекції: Обслуговування банкетів

План

1. Особливості організації та проведення банкетів:

- з повним обслуговування офіціантами,
- з частковим обслуговуванням офіціантами,
- банкету – фуршет, банкету – коктейль,
- банкету – чай, весільного банкету

Література: 1.с. 144 -192, 8. с.210 -241, 10.с.140-175

Зміст лекції

1. Особливості організації та проведення банкетів:

- **з повним обслуговуванням офіціантами** – сама складна форма обслуговування урочистого свята.

Банкет з повним обслуговуванням представляє собою урочистість, де всі учасники сидять за гарно сервірованим столом, а подавання напоїв і різних страв здійснюється офіціантами в обніс. На стіл не ставлять ніяких закусок, страв і напоїв.

Банкет проводять по поведі офіційних візитів посадових осіб, іноземних представників і делегацій, в період проведення міжнародних симпозіумів, конференцій, виставок тощо.

Із замовником банкету заздалегідь узгоджують меню, час і черговість подачі окремих страв, графік перерв у ході обслуговування для виступів або поздоровлень, схему розміщення гостей.

Меню: - включають закуски, страви і напої, різноманітні як по видам продуктів(риба, м'ясо, овочі), так і за способом їх теплової обробки;

- включають фірмові страви і страви банкетного виготовлення;
- враховують національні смаки і особливості харчування учасників
- банкету;

- асортимент страв і закусок повинен бути не дуже великий, особливо на офіційному, так як обмежена його тривалість (50-60 хв.);
- якщо в меню, за бажанням замовника, включені заправочні супи їх подають у бульйонних чашках і передбачають більш дрібну нарізку м'ясних продуктів і гарніру.

Сервіровка столу. Стіл сервірують мілкими столовими тарілками на відстані 0,8 – 1,0 м одно від одної. На мілкі ставлять закусочні, а зліва на відстані 10 – 15 см пиріжкові тарілки.

Слідкують, щоб тарілки з обох сторін столу стояли суворо одно проти одної.

Столові прибори розкладають на відстані 0,5 см праворуч від столової мілкої тарілки: столовий ніж, правіше від нього рибний ніж, якщо є суп, столову або десертну ложку і закусочний ніж. З лівої сторони кладуть столову виделку, потім рибну і закусочну виделки. Далі розкладають десертні (або фруктові) ножі, виделки і ложки. У визначеному порядку розставляють чарки, бокали, фужери. На закусочні тарілки ставлять гарно складені серветки.

Прибори для спецій становлять попарно, один прибор на двох гостей. Прибори ставлять на рівні скла, між предметами сервіровки гостей, що сидять поряд.

Банкетні столи прикрашають національними прапорами країн, учасники яких сидять за столом. Невеликі картки з вказаними прізвищами , іменами та по-батькові учасників банкету розташовують або поруч з фужером (лівше його), або за мілкою столовою тарілкою і фруктовим прибором, якщо використовують праву схему розташування скла і низькі серветки. Гарно оформлені бланки меню (картки страв і напоїв) банкету розміщують за пиріжковою тарілкою.

Для іноземних гостей повинен бути переклад назв страв і напоїв на їхній рідній мові.

Попільниці на офіційному банкеті ставлять на столи лише до моменту подачі кави.

Аперитив. Безалкогольні напої – мінеральні води, содова і проста охолоджена вода; соки – лимонний, апельсиновий, грейпфрутів, гранатовий, березовий, томатний, виноградний; вино – вермут.

Аперитиви поділяють на три групи: *одинарні* – тільки один вермут або один вид соку або мінеральної води; *комбіновані* – складаються з декілька напоїв, що подають одночасно; *змішані* – складаються із приготовлених сумішей різних напоїв (коктейлів).

Аперитиви подають гостям на невеликих підносах, що покриті серветками.

- **з частковим обслуговуванням офіціантами** – найбільше розповсюджений вид банкету під час проведення товариських зустрічей, сімейних свят, ювілеїв і весіль.

Розміщення за столом гостей вільне, але для почесних гостей і господаря банкету місця передбачаються у центрі стола.

Банкетний стіл сервірують суворо по меню столовими тарілками, приборами, склом, серветками. За 30 – 40 хв. До приходу гостей на стіл ставлять холодні страви, напої, вази з фруктами, прикрашають стіл квітами.

Обслуговування здійснюється частково самими учасниками банкету, частково офіціантами.

Гарячі закуски і страви, а також десерт і гарячі напої подають усім гостям, як правило офіціанти.

Тривалість банкету 1,5 – 2 години (крім новорічного, весільного).

До меню входять великий асортимент холодних страв, закусок і різних напоїв.

- **банкет – фуршет** – з французької „а – ля фуршет”, що означає „на виделку”. Основним столовим прибором під час їжі на банкеті є закусочна виделка.

Організують у випадках, коли в обмежений час (1,0 – 1,5 год.) необхідно прийняти велику кількість гостей. Це може бути офіційний прийом, ювілей, сімейне свято або інший святковий захід.

На банкеті гостям надається вільний вибір місця у залі. Гості самі вибирають страви і напої, що розставлені на столі, їдять і п'ють стоячи за фуршетним столом або біля нього. В будь-який час вони можуть піти з банкету не чекаючи його закінчення.

Столи для банкету установлюють у залі у вигляді прямокутника або у вигляді літер П, Т, Ш, але так, щоб відстань між столами і від столів до стін зали була не менше 1,5 м для вільного пересування гостей.

У стін, або по кутах розташовують круглі або квадратні столи, покриті скатертинами, і на які ставлять сигарети, попільниці, сірники і квіти у високих вазах паперові серветки, а під час обслуговування підноси для збирання посуду і приборів, що були використані. Установлюють підсобні столи для резерву посуду, приборів і серветок.

Меню – складається в основному з закусок, асортимент яких значно ширше, ніж меню інших банкетів. Іноді до меню включають гарячі страви (поросся, індичка смажені цілком), які подають як гарячу закуску. М'ясо попередньо нарізають шматочками, потім знову надають форму тушки. Їдять цю страву, використовуючи закусочну тарілку і закусочні прибори. Усі закуски готують невеликими порціями, щоб їх зручно було їсти за допомогою однієї виделки.

Сервіровка столу – розрізняють два варіанти сервіровки фуршетного стола: односторонню та двосторонню.

При односторонній – стіл сервірують з однієї сторони, використовуючи його для почесних гостей або господаря банкету.

При двосторонній – здійснюють з обох сторін столу.

Накритий стіл спочатку сервірують склом: фужерами, стопками, чарками (лафітними, рейнвейними, горілчаними). Частину скла тримають на підсобних столах офіціантів і виставляють за необхідністю.

Двостороння сервіровка є найбільш доцільною. Розстановку скла роблять одним із способів: „в два ряди”, „групами”, „ялинкою”, „змійкою”.

Для сервірування кількість закусочних і десертних тарілок визначається із розрахунку: закусочних 1,5 – 2 шт., а десертних 0,3 – 0,5 штук на кожного гостя. Тарілки ставлять по обом сторонам уздовж стола стопками по 6 – 10 штук на відстані 2 см від краю стола; між стопками 1,5 – 2 м. Десертні тарілки ставлять трохи правіше перед закусочними стопками по 3 – 4 шт., ближче до чарок. Потім стіл сервірують приборами

Для обслуговування кількість приборів визначають із розрахунку на одну особу: виделки закусочні – 1,5 – 2 шт., ножі закусочні – 0,5 -1 шт., десертні ножі 0,3 – 0,5 шт.. Існує два варіанти сервіровки фуршетного столу приборами:

I – виделки кладуть по кількості тарілок (6-8 шт.) на ребро зліва від кожної стопки тарілок; ножі закусочні (3-4 шт.) праворуч від тарілок.

II – виделки закусочні кладуть на ребро правіше закусочних ножів.

Кількість фруктових ножів і виделок дорівнює числу десертних тарілок (3-4 шт.). Відстань між краєм тарілок і першим ножом і виделкою повинна бути 1,5 – 2,0 см.

Полотняні серветки, складені вчетверо, а потім пополам, у кількості 30% від числа гостей по 3-4 шт. кладуть за кожною стопкою закусочних тарілок.

Розстановка закусок і напоїв. По центру стола почергово ставлять вази з квітами і фруктами, а потім пляшки з напоями, які відкорковують за 5-10 хвилин до початку банкету. Місткості з напоями розташовують поряд з посудом, з якого їх п'ють, наприклад, келих із соком і водою – поряд з фужерами і стаканами . Пляшки з іншими напоями не повинні закривати чарки, тому їх ставлять між рядами або групами чарок, етикетками, що повернуті до сторін стола.

При розстановці закусок дотримуються наступних правил:

- першими ставлять закуску, що швидко не втрачають свіжість і зовнішній вигляд (копчена ковбаса, гриби ...), а потім закуски, які порівняно швидко втрачають зовнішній вигляд і свіжість, і останніми такі закуски, як заливні з м'яса, риби, вершкове масло, сир...;

- високі блюда ставлять ближче до центру, середні – в середину, низькі – ближче до краю стола, залишаючи вільний край стола вздовж усієї його довжини шириною 20 см, на який гості могли б поставити свою тарілку із закускою;

- розставляють закуски, чергуючи їх по видам продуктів (рибні, м'ясні, з птиці, овочеві) та по кольору;

- соусники з соусами або приправами ставлять поряд із стравами, до яких вони призначені;

- до кожної закуски кладуть прибор для розкладання (лопатки, виделки, ложки).

Закінчивши підготовку стола до прийому гостей, частина офіціантів бере великі круглі підноси, покриває їх серветками, підібравши кути серветок в середину, розставляє на них стопки (6-8 шт.) закусочних тарілок, стільки ж виделок, пиріжкову тарілку з хлібом і страву із закускою (краще з рибною) і ставить їх на підсобний стіл.

Після цього офіціанти стають біля своїх столів і чекають гостей. Інша частина офіціантів на підноси ставить чарки, стопи і бокали з напоями і також очікує гостей.

Обслуговування гостей. Метрдотель запрошує гостей до фушетного стола. Враховуючи, що не всі гості відразу зможуть до столу і частина їх буде стояти осторонь, офіціанти беруть підноси із закускою і напоями та обслуговує цих гостей в обніс. На вільний підніс офіціант збирає посуд, що було використано. Через 20-30 хвилин офіціанти за вказівкою метрдотеля подають гарячі закуски і обслуговують ними усіх гостей і обніс. Поряд із закускою на підніс ставлять пиріжкову тарілку з хлібом і стопку зі шпажками. Для зручності гостей на підніс може бути поставлена стопка пиріжкових тарілок (6-8 шт.).

Після гарячих закусок і страв гостям також в обніс подають десерт в креманках, які ставлять на підніс покритий серветкою і поряд віє ром кладуть десертні або чайні ложки.

Якщо в меню передбачено шампанське, то його в підсобному приміщенні розливають у бокали (2/3 об'єму). Бокали із шампанським офіціант ставить на піднос, покритий серветкою, і взявши його лівою рукою, пропонує гостям.

Закінчується банкет подачею кави в обніс. Існує три способи подачі кави в обніс:

I – на покритий серветкою підніс ставлять кавові чашки з блюдцями, кавові ложки у скляночці ручками доверху , у бортика підносу цукерниця з цукром та щипцями.

II – на підніс покритий серветкою ставлять два кавника з кавою (з цукром і без цукру) ближче до офіціанта, ручками вправо від офіціанта. На вільному місці розставляють кавові чашки. У бортика ставлять стопку кавових блюдець і склянку з кавовими ложками (ручками догори).

III – каву пропонують гостям два офіціанта. Один офіціант тримає на лівій руці малий підніс з двома кавниками. Другий офіціант тримає на лівій руці підніс, покритий серветкою, на якому стоять кавові чашки з блюдцями і стопки кавових ложок.

Провівши гостей, офіціанти прибирають столи і приміщення.

- **банкет – коктейль** – організовують під час обслуговування учасників міжнародних симпозіумів, конференцій, конгресів, засідань тощо.

Розрізняють *банкет – коктейль діловий*, тривалістю 40-50 хвилин, які організовують у перервах на засіданнях, конгресах, симпозіумах. Та *банкет* –

коктейль з метою відпочинку, тривалістю 1,5-2 години, який проводять наприкінці засідань, іноді на відкритому повітрі.

Характерні особливості: - усі гості п'ють і їдять стоячи;

- банкетні столи не розставляють, в залі у стін або по кутам ставлять не великі столи, на які кладуть сигарети, сірники, вазочки з паперовими серветками, квітами;
- тарілки і прибори кожному гостю не подають, замість виделок гості використовують шпатель;
- закуски і напої офіціанти пропонують гостям в обхід на підносах;
- на деяких підсобних столах розміщують підноси для збирання посуду, що був використаний.

Для обслуговування банкету бажано мати підсобні приміщення. В ньому проводять усі підготовчі роботи по відпуску напоїв і закусок. В залі ресторану устатковують барну стійку.

Меню – складається з дрібно порційних закусок: із холодних закусок – бутерброди канапе з рибними та м'ясними гастрономічними продуктами, сиром; тарталетки з паштетом, салатами; із гарячих закусок – сосиски, люля-кебаб, котлетки, шматочки риби в тісті тощо; із десерту – пломбір, желе, крем, фрукти, горішки тощо;

із гарячих напоїв – кава, чай; із холодних напоїв – соки, води, коктейлі.

Перед початком банкету метрдотель закріплює за офіціантами зони обслуговування. Офіціанти під час обслуговування працюють парами: один подає напої, інший закуски. Для збору посуду виділяють окремого офіціанта (1 на 4).

• **банкет – чай** – організовують в основному з приводу днів народжень та по інших урочистим подіям і датам. Банкет – чай проводять в другій половині дня, зазвичай о 16 – 18 годині. Тривалість банкету не більше 2 годин.

В центрі банкетної зали ставлять круглий, овальний або прямокутний стіл і стільця. Вздовж стін – дивани, крісла, а між ними 1-2 невеликих столика, покритих кольоровими скатертинами, для квітів, сигарет, попільниць і сірників.

Меню. Відрізняється від меню інших банкетів і складається з борошняних кондитерських виробів, шоколадних цукерок, варення, меду, цукру, фруктів, молока

або вершків. До меню іноді включають 1-2 солодкі страви – желе, мус, крем, пломбір тощо.

Сервіровка. Банкет – чай буде значно урочистіший, тоді коли чай наливають із самовару. Самовар на підносі ставлять на краю чайного стола або окремо на приставний стіл, покритий скатертиною. Зліва від самовару розташовують другий підніс, покритий серветкою, з чайними чашками, блюдцями і чайними ложками. На піднос перед самоваром трошки праворуч ставлять заварочні чайники

На покритий кольоровою скатертиною чайний стіл проти кожного місця гостя ставлять десертну тарілку, праворуч і ліворуч від неї розкладають десертні ніж і виделку, а при наявності фруктів – фруктовий прибор (за десертною тарілкою).

В деяких урочистих випадках ставлять бокали для шампанського. Фужери не ставлять, так як на банкет – чай мінеральну і фруктову воду не подають. На десертні тарілки розкладають полотняні серветки. За 30-40 хвилин до початку банкету розставляють солодкі страви та кондитерські вироби. До усіх солодких страв, крім цукерок в обгортці і фруктів, офіціанти подають спеціальні прибори для розкладання (лопатки, виделки, щипці та ін.). Розетки ставлять стопками по 5-6 шт. біля кожної вази з варенням, медом або джемом.

Послідовність подачі страв. Спочатку подають солодкі страви, потім чай з борошняними кондитерськими виробами і останніми – фрукти, горішки, цукерки.

Чашку чаю підносять до гостя, правою рукою праворуч і ставлять її перед ним праворуч десертного ножа, ручкою вліво від гостя.

Під час подачі солодкої страви замість десертної тарілки і приборів перед кожним гостем спочатку ставлять пиріжкову тарілку, покриту паперовою серветкою, з десертною ложкою (ручка повернута вправо від гостя). На тарілку ставлять креманку з солодкою стравою. Потім офіціант прибирає посуд, що був використаний і замінює його десертною тарілкою і приборами. Солодкі страви (крім морозива) можна розставити на столі і до приходу гостей (за 10-15 хвилин).

При повторній подачі чаю офіціант пропонує його в іншій чашці. Узявши чашку з блюдцем в праву руку, підходить до гостя, зліва від гостя прибирає використану чашку і ставить нову чашку праворуч правою рукою.

Іноді в меню банкету – чаю включають каву за бажанням. У цьому випадку на підніс з чайними чашками (на підсобному столі) ставлять і чашки для кави з блюдцями і кавовими ложками, а поряд із заварочними чайниками – кавник із гарячою кавою.

Після закінчення банкету офіціанти прибирають і сортують використаний посуд і на підносах передають в мийну, збирають серветки, складають скатертини і передають в білизняну.

- **комбінований банкет** – складається зазвичай з двох – трьох банкетів, наприклад з банкету – фуршет і банкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Для проведення такого банкету готують два взаємопов'язаних зали. Спочатку гостей запрошують в перший зал з накритим фуршетним столом (столами), в якому пропонують холодні закуски і напої. Потім через 30 -40 хвилин гостей запрошують в інший зал, підготовлений для банкету за столом з повним обслуговуванням. Після того як гості замуть місця за столом, їм пропонують обід або вечерю (в залежності від часу дня). Обслуговування починають з подачі гарячих закусок. Потім подають суп (як що це обід), другу гарячу страву, десерт і каву(або чай). Сервіровка стола залежить від меню банкету. У даному випадку стіл не сервірують посудом і приборами для холодних закусок.

Гарячі закуски можна подати до фуршетного столу, тоді обслуговування за столом офіціанти починають з подачі гарячих страв.

Обслуговування гостей за столом офіціанти проводять таким же чином , як і на банкеті за столом з повним обслуговуванням.

Комбінований банкет можна організувати і з банкету - коктейль і банкету за столом з повним обслуговуванням.

Часто організовують банкет за столом з повним або частковим обслуговуванням, на якому каву (а іноді і десерт) подають в іншій залі. До кави пропонують шоколад, борошняні кондитерські вироби (торти, тістечка), відповідні напої і та бачні вироби.

- **обслуговування весілля (весільний банкет)** – організація і проведення весілля у ресторані (кафе) має свої особливості, наприклад:

- додержання діючого у ресторані порядку проведення весіль;
- складання весільного меню;
- розміщення учасників урочистості за весільним столом;

- організація перерв в обслуговуванні для проведення танців, концертних виступів.

Ці особливості обумовлюють із замовником під час приймання замовлення.

Приймання замовлення. Замовлення приймають за правилами приймання замовлень на банкети. Метрдотель, що приймає замовлення, знайомить замовника з прийнятим у ресторані порядком (ритуалом) проведення весілля (хто і де повинен зустрічати молодих та інших учасників весілля, де скласти подарунки і квіти, хто першим промовляє тост на святі, хто буде розкладати на десертні тарілки весільний пиріг або торт гостям та ін.). Із замовником узгоджують порядок розміщення гостей за весільним столом, за яким самі почесні місця призначаються для нареченого та нареченої (праворуч від нареченого) , місця праворуч від нареченої для батька і матері нареченого і ліворуч від нареченого для батька і матері нареченої, а також уточнюють питання, пов'язані з музикою, виступами артистів, додатковим оформленням зали.

Меню. При складанні меню замовнику можна порекомендувати включати до нього деякі страви і вироби, які мають більш ефектний вигляд, наприклад: з холодних страв – рибу заливну цілком, поросю заливного цілком; з гарячих закусок – запечені у соусі гриби або рибу; які подають відповідно у кокотницях та кокільницях з папільйотками; з десерту – морозиво „Сюрприз” або ананас (банкетного оформлення) та ін.

Меню весілля повинно бути різноманітним з урахуванням тривалості банкету (5-6 годин).

Підготування зали. Для проведення весіль бажано мати два суміжних зали – в одному (аванзалі) організовують зустріч і збір гостей та танці, в іншому устанавлюю банкетний та чайний стіл.

У першому залі розставляють дивани і крісла (вздовж стін), невеликі столи, призначені для напоїв, посуду, квітів і подарунків. У другому залі – банкетний стіл, чайний столи.

Довжину банкетного стола визначають з розрахунку 60-80 см на кожного гостя і 1,0 м на кожного з молодих.

В аванзалі офіціанти накривають скатертинами столи так, щоб краї скатертин звисали до підлоги. На перший стіл ставлять декілька ваз для квітів, наповнених водою на 1/3 об'єму, і накривають їх серветкою, 1-2 підноси для збирання

використаних бокалів. На другий стіл ставлять підніс (накритий серветкою з підігнутими краями) і розставляють на ньому бокали. Поряд з підносом за 10-15 хвилин до приходу гостей ставлять пляшки з виноградним напоєм у відерках (морозилках) для охолодження.

Сервірування банкетного стола. Сервіровку стола починають з місць, призначених для нареченої і нареченого. Вона повинна відрізнятися від сервіровки усього стола: тарілки підбирають з сервізного посуду, ножі і виделки мельхіорові, чарки і фужери кришталеві, гарно складають серветки. Сервіровка стола для усіх учасників банкету складається з наступних операцій: розстановки закусочних і пиріжкових тарілок для кожного гостя; розкладання столових і закусочних приборів; розстановки фужерів і бокалів; розкладання серветок на закусочні тарілки; розстановки приборів для спецій, ваз з квітами і фруктами. Перед молодими квіти ставлять у низьких вазах або розкладають у вигляді доріжки.

За 30-45 хвилин до початку весільного банкету офіціанти розкладають на стіл холодні закуски, страви і напої, додержуючись правил їх розміщення, а також розкладають хліб по пиріжкових тарілках.

Весільний пиріг або торт зазвичай ставлять перед приборами (ножами) нареченої до запрошення гостей до столу або подають після того, як гості з'їдять гарячу страву. Для порціонування і розкладання пирога або торта поряд з ними кладуть прибори ручками до нареченої.

Проведення весілля. Гостей зустрічають молоді або їх батьки в аванзалі. Якщо гостей зустрічають молоді, то вони встають у вхідних дверей і зустрічають кожного гостя, приймають від них поздоровлення і подарунки. Батьки або спеціально поставлений для цього офіціант приймають від молодих подарунки і квіти та ставить квіти у вази, а подарунки на призначені для них столи.

В момент зустрічі гостей прийнято подавати напої. Тому офіціанти розливають попередньо на призначеному для цієї мети столі виноградний або інший ігристий напій у бокали на 2/3 об'єму і пропонують гостям.

Якщо гостей зустрічають батьки, то наречені зазвичай приїжджають до часу запрошення гостей до столу; приблизно через 30 хвилин після зібрання гостей.

За 5-10 хвилин до початку весільної вечери метрдотель або старший офіціант повідомляє замовника весілля, що все підготовлено і займає місце у залі (біля вхідних дверей), очікуючи молодих.

Замовник весілля запрошує гостей в банкетну залу до столу. Першими до зали входять молоді і за допомогою метрдотеля займають призначені для них почесні місця.

Напої можна подавати двома способами:

I – коли офіціанти розливають напій в бокали гостей за декілька хвилин до запрошення їх до столу;

II – коли офіціанти до запрошення гостей до столу на підсобному столі розливають напої в бокали, ставлять їх на підніс, накритий серветкою, і після розміщення гостей подають напої гостям в обніс. При цьому один офіціант тримає підніс, проходячи біля стола, а інший бере бокали і розставляє їх на стіл біля кожного гостя. В цьому випадку при сервіровці стола бокали для напоїв не ставлять. Бокали для молодих та їх батьків наповнюють після того, як гості сядуть за стіл.

Офіціанти з моменту запрошення гостей за стіл знаходяться у залі, зустрічають гостей, допомагають їм сісти за стіл, наливають напої, розкладають закуски, замінюють тарілки та прибори, прибирають вільний від закусок і напоїв посуд.

Протягом усього вечора метрдотель або старший офіціант повинен знаходитися у залі, слідкувати за порядком обслуговування і виконувати вказівки замовника весілля. Особливу увагу приділяють молодим та їх батькам. Для їх обслуговування виділяють окремого офіціанта. Поки учасники банкету їдять закуски, аванзал підготовлюють до танців.

Через 1,5 – 2 години після початку банкету роблять перерву на 30-40 хвилин, в цей час гості танцюють, деякі з них п'ють чай за чайним столом, а офіціанти приводять в порядок стіл і підготовлюють подачу наступної страви (зазвичай другої гарячої).

Гарячі закуски, другі гарячі страви і десерт офіціанти подають за тими правилами, які використовують під час обслуговування банкету за столом з частковим обслуговуванням. Закуски на весільному столі можуть залишатися до кінця свята. Закінчується банкет подачею кави.

Весільний банкет можна організувати і в загальному залі. Для цього біля банкетного стола ставлять окремих стіл, покритий скатертиною, для подарунків. Батьки у цьому випадку зустрічають гостей у вестибулі і проводжають до банкетного стола.

Лекція № 18

Тема лекції: Особливості обслуговування прийомів за протоколом

План

1. Організація та проведення прийомів за протоколом:

- характеристика основних форм відносин за дипломатичним протоколом
- класифікація дипломатичних прийомів
- структура підготовчої роботи з організації прийому

Література: 1.с. 144 -192, 8. с.210 -241, 10.с.140-175

Зміст лекції

1. Організація та проведення прийомів за 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 этикетов 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 хлібосольства 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.

Класифікація дипломатичних прийомів здійснюється згідно з різними ознаками і приводами влаштування .

КЛАСИФІКАЦІЯ ДИПЛОМАТИЧНИХ ПРИЙОМІВ

Ознака	Привід влаштування
Дипломатичні прийоми проводяться в ознаменування певних подій	<ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">- Зміцнення та розширення дипломатичних зв'язків- Роз'яснення зовнішньої та внутрішньої політики своєї країни тощо

Структура підготовчої роботи з організації прийому

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 залю. 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 банкет 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 вгамування 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 вино-горілчаних 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 невимушеності. 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, господиня 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

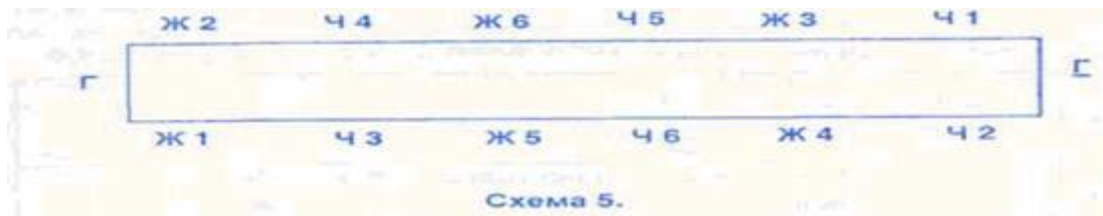
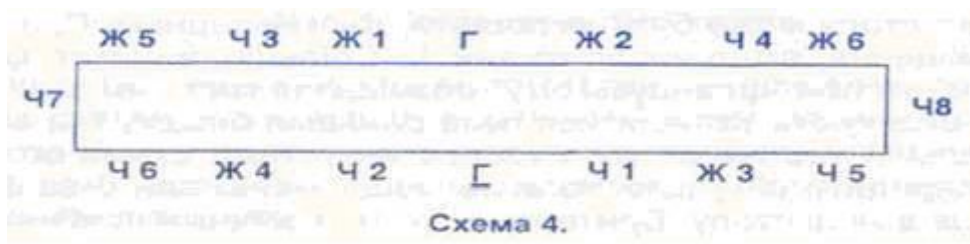
сприйматись ними неоднозначно. Наприклад, для двадцяти осіб потрібен стіл зі стороною 4,20 м; для 28 осіб - зі стороною 6,30 м.

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.

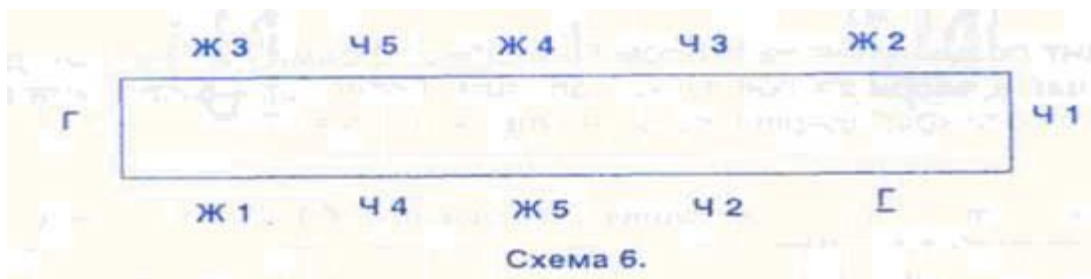
При "англійському" розміщенні число гостей за довгими сторонами прямокутного столу може бути як парним, так і непарним. При цій конфігурації розміщення, якщо число гостей 15 і більше, виникає два центри розмови, тоді як при "французькому" розміщенні гості, які знаходяться в кінці столу, ризикують залишитися 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.

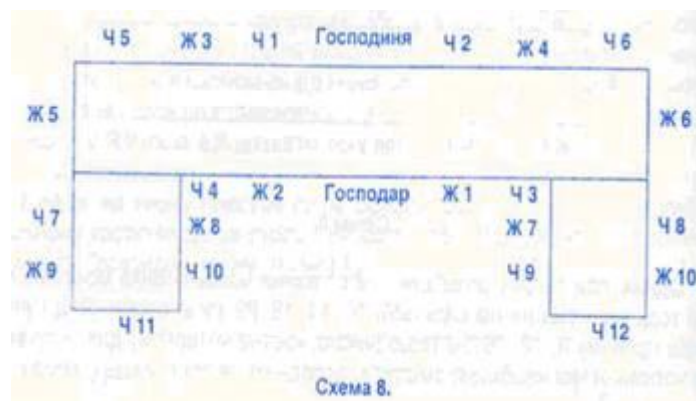
Інший варіант розміщення за прямокутним столом ("англійське" розміщення) на прийомі, де присутні офіційні особи та їхні жінки/чоловіки. Господар і господиня сидять за торцями столу один напроти одного (схема 4,5).



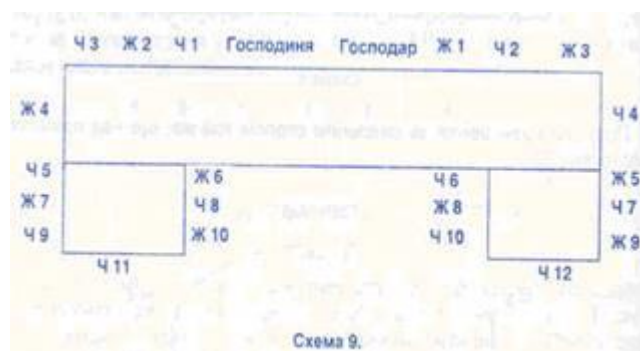
Однак, при такому розміщенні чергування чоловік-жінка можливе лише тоді, коли за столом сидить 6, 10, 14, 18, 22 тощо особи. Якщо учасників прийому 8, 12, 16, 20 тощо (число, кратне чотирьом) для чергування чоловік-жінка необхідно змістити господиню на одне місце (схема 6).



Варіант розміщення за столом П-подібної форми на прийомі, де присутні офіційні особи та їхні жінки/чоловіки. Господар і господиня сидять один напроти іншого (схема 8).



Варіант розміщення за столом П-подібної форми на прийомі, де присутні офіційні особи та їхні жінки/чоловіки. Господар і господиня сидять поруч. Напроти господарів нікого не садять (схема 9).



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 чю честь дається прийом.

На прийомі прийнято використовувати посуд високої якості: кришталь, 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, вечере 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 °C;

— біле вино — 12 °C, червоне — 16—18 °C;

— 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 графині. 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 графині 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 здійнявся 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 сервірування бенкетних столів

Вибір варіанта сервірування столів на прийомах здійснює керівник та обслуговуючий персонал відповідних установ урахуванням вказівок певних керівників протокольної служби.

Перш ніж вибрати варіант сервірування столів, обслуговуюча персонал разом із представниками протокольної служби виконують певний цикл робіт, пов'язаних із підготовкою до обслуговування прийому-бенкету. Усі ступені процесу підготовки відповідають правилам, традиційно встановленим для певних видів прийомі бенкетів.

Вибір варіанта сервірування столів залежить від виду бенкету, форми розташування бенкетних столів, прийнятих методів обслуговування тощо.

Предмети сервірування - високоякісну порцеляну, кришталь, мельхіор чи срібло, а також столову білизну - виконують на замовлення на відомих вітчизняних і закордонних заводах та фабриках.

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

Куверт - відстань між крайніми предметами індивідуального сервірування одного гостя.

Довжина одного куверта в залежності від виду прийому, обраного меню дорівнює 0,8-1 м, для почесних гостей - трохи більше.

Процес сервірування має наступну послідовність;

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

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

Сервірування столів відповідає виду прийому-бенкету. Розстановка посуду з порцеляни, металу, скла, льону та дотримання відстані між предметами відповідають загальним вимогам сервірування столів на офіційних прийомах-бенкетах із повним обслуговуванням офіціантами.

Десертний набір розташовують за мілкою столовою тарілкою (яка слугує за підставну), здебільшого паралельно кромці стола, чи за наборами (ножами) праворуч. У цьому випадку міняють місцями посуд зі скла та десертні набори.

Посуд із кришталю розташовують праворуч за наборами (ножами). На відстані в 1 см від столового ножа ставлять фужер для води, далі розташовують інші келихи та чарки. Місце фужера також може бути за підставною тарілкою на відстані 3—5 см від

неї. Фужер завжди знаходиться по центру тарілки, а інші види скла — праворуч від нього прямо або під кутом у 45 градусів до осі стола чи групою тощо.

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

Перший ряд скла тоді включає:

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

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

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

У деяких (дуже рідких) випадках, аби підкреслити цінність деревини столешниці столу, який використовують на прийомі, предмети індивідуального сервірування розміщують на лляних серветках.

Прибори зі спеціями розташовують попарно через куверт на лінії посуду зі скла і ставлять сіль (ліворуч), перець (праворуч), паралельно до осі стола. Використовують лише закриті прибори для спецій.

Обов'язковим елементом сервірування є меню в обкладинці та кувертна картка, виконані друкарським способом. Обкладинка меню має розміри 132 x 192 мм, а бланк меню — 110 x 180 мм. Обкладинка може виглядати як витвір мистецтва (дод. Т). Меню в обкладинці кладуть перед або за пиріжковою тарілкою, а кувертну картку, на якій зазначено ім'я та прізвище і посаду (у деяких випадках посаду не вказують), — на одне з трьох місць: прямо за десертними наборами (якщо за ними не розташовано скло); на лінії десертних наборів ліворуч; за фужером для води (у разі його розташування — праворуч над столовим ножем).

Кувертні картки визначають місце гостей за столом на прийомі з розсаджуванням. Розміри кувертної картки — 76 x 101 мм.

Під час сервірування попільнички на стіл не ставлять, оскільки згідно з етикетом палити дозволено лише після подавання кави (чаю). Взагалі паління під час обіду (чи інших прийомів) вважається ознакою неповаги до господині прийому. Але якщо гість запалив, то офіціант повинен перед ним поставити попільничку. У Великій Британії, особливо на офіційних бенкетах, палити дозволяється тільки після тосту за здоров'я королеви. Після того, як жінки вийдуть із-за столів і перейдуть до гостинної, чоловіки зазвичай залишаються і можуть палити та випити чарку портвейну або іншого міцного напою (якщо прийом є змішаним і неофіційним).

Велику увагу у сервіруванні столів приділяють іншим видам атрибутики. Бенкетні столи прикрашають квітами, свічками, канделябрами, прапорами країн, стрічками та іншою атрибутикою.

У створенні форми букету широко використовують лінію Хогарта (на честь англійського художника), яка ще має назву "лінія краси". Розмір та висота букета мають відповідати розміру та висоті вази.

Організація обслуговування гостей на прийомах-бенкетах

Сценарій обслуговування гостей значною мірою залежить від часу прийому, нагоди, з якої його влаштовано, кількості і складу запрошених гостей, виду прийому і способу розміщення гостей за бенкетними столами тощо.

Структура обслуговування прийому-бенкету є незмінною і складається з кількох етапів. *Перший етап обслуговування* — подавання аперитиву — відбувається в аванзалі, у бенкетній залі. В аванзалі може бути організовано бар із обслуговуванням барменом та офіціантами; аперитив також може бути подано в обніс. Як аперитив пропонуються алкогольні та безалкогольні напої

Алкогільні напої: горілка, червоні сухі вина, ароматизовані вина, шампанське, пиво тощо. Безалкогольні напої: асортимент соків, мінеральна газована і негазована вода, фруктові напої, вода з льодом. Якщо в аванзалі організовано бар, то всі напої сервірують на окремих столах, кількість яких розраховують у відповідності до кількості запрошених. За кожним столом закріплюють по два офіціанти, один із яких стежить за наявністю потрібної кількості льоду, чистого посуду певного виду, відкорковує пляшки, а другий відпускає на замовлення гостей певні види або поєднання напоїв. На столах виставляють пляшки з мінеральною та фруктовими водами, соки в асортименті у фабричній упаковці чи у графинах, а також фужери,

склянки потрібної кількості. Напої у відповідний посуд гостей офіціанти наливають до подавання страв. Фужери, келихи, чарки наповнюють у кількості 1/3, 2/3, а решта скла залишається вільною.

Останніми роками ХХ сторіччя особливістю сервірування столів на прийомах-фуршетах, куди запрошено велику кількість гостей, є використання чарок, келихів, склянок і фужерів із полімерних матеріалів, які на вигляд не відрізняються від кристалевих, лише не мають гравірування. Біля кожного стола розташовують двоповерхові офіціантські візиси, призначені для збирання брудного посуду і порожньої тари.

Подавати аперитив можуть також офіціанти в обніс. У цьому випадку вони використовують таці круглої, прямокутної чи овальної форми з неслизькою поверхнею, застелені лляними чи бавовняними серветками. На таці можуть стояти чарки, келихи, фужери та склянки з відповідними, напоями, налитими на 2/3 об'єму. В деяких випадках таці сервірують напоями одного виду. У практиці обслуговування аперитивом склалося приблизне співвідношення між столами з алкогольними напоями, соками і мінеральною водою як 1: 2: 2.

Столи, на яких сервірують аперитив, покривають скатертинами. По периметру їх обтягують тканиною контрастного кольору, у відповідності до Інтер'єру приміщення, таким чином створюючи юбки.

Другий етап обслуговування — безпосереднє обслуговування гостей у бенкетній залі. Особливості обслуговування гостей залежать від виду прийому-бенкету, часу проведення тощо. На прийомі-бенкеті з розсаджуванням у залі офіціанти працюють парами, двома номерами.

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

Обслуговування гостей відбувається суворо в секторі, який закріплено за певним офіціантом. Воно починається з почесних гостей і здійснюється праворуч і ліворуч синхронно.

У вітчизняній дипломатичній практиці найчастіше прийоми-бенкети з розсаджуванням обслуговують офіціанти-жінки у національних костюмах (але без вбрання для голови) та взутті.

Прийоми-бенкети без розсаджування, які влаштовують у вечірні години, обслуговує змішаний склад офіціантів, коли офіціанти-чоловіки вдягають фрак із чорною краваткою- метеликом. У деяких випадках обслуговування здійснюють лише офіціанти, вдягнені у смокінг класичного чорного кольору та білі рукавички (найчастіше це трапляється у дипломатичній практиці за кордоном).

Керує процесом обслуговування метрдотель.

На роздавальній лінії звертається увага на повноту набору продуктів у страві, його оформлення, чистоту бортів блюд, салатників, ваз тещо.

Найбільш відповідальний момент у процесі обслуговування -вхід і вихід офіціантів, які мають бути синхронними. Аби досягти цього, напередодні відбуваються постійні репетиції щодо відпрацювання синхронності у взаємодії офіціантів із метрдотелем, офіціантів між собою.

На прийомі-бенкеті з розсаджуванням використовується подавання страв в обніс з багатопорційного блюда за допомогою приборів для перекладання. Тоді, тримаючи страву з гарніром і соус на багато-порційних блюдах, офіціанти зупиняються біля входу до бенкетного залу згідно з нумерацією секторів, у яких вони працюють. На знак метрдотеля офіціанти входять до зали, синхронно прямуючи до своїх секторів, і зупиняються обличчям до столу на відстані у 2-3 кроків позаду тих гостей, з яких має розпочатися обслуговування. На знак метрдотеля починається синхронне обслуговування гостей (рис. 23).

Під час промов гостей офіціанти припиняють обслуговування, відступаючи на кілька кроків від столу, кожний в своєму секторі.

Чергову заміну чи прибирання тарілок і наборів офіціанти виконують одночасно, коли всі учасники прийому або їх більшість закінчили їсти раніше подану страву.

Сигналом для закінчення офіційної частини прийому-бенкету завжди слугує жест господині прийому - вона підводиться з-за столу.

Третій етап обслуговування - подавання чаю (кави) є обов'язковим на прийомах-бенкетах із розсаджуванням в іншому приміщенні-гостинній. У деяких випадках чай (каву) подають у бенкетній залі за окремими 3-4-місними чайними столами круглої чи прямокутної форми, які розташовують по периметру приміщення. Але ні в жому разі чай (каву) не подають за бенкетним столом.

Після бенкету гості переходять у гостинну, де їм подають чай або каву. В цій залі повинно бути неяскраве освітлення, свічки, столи круглої або овальної форми, м'які меблі (дивани, крісла), є бажаною наявністю каміну, може бути фонтан чи елементи аквадизайну, рояль, арфа, інші музичні інструменти.

Використовується вільне розташування меблів. Гості розміщуються за столами за бажанням. Сервірування столів і техніка подавання кави, чаю, фруктів, алкогольних напоїв й тютюнових виробів є такою ж, як на бенкеті з повним обслуговуванням офіціантами.

Наприкінці обслуговування гостям пропонують охолоджену газовану або негазовану мінеральну воду, соки.

На прийомах-бенкетах без розсаджування офіціанти подають в обніс чай (каву) у бенкетній залі.

Іноді перед подаванням кави офіціанти подають в обніс коньяк у коньячних чарках на таці, яка застелена лляною серветкою; можуть також подати лікер. На таці може бути 7 кавових чашок і 1-2 чайні чашки. На кожне блюдо кладуть спеціальну різьблену паперову серветку, а на ложку -1-2 грудочки цукру-рафінаду. Співвідношення чаю та кави залежить від смаків і уподобань гостей та національних традицій.

На прийомах без розсаджування право першим залишити прийом належить почесному гостеві.

На офіційних прийомах мають місце виступи, обмін тостами або промовами. Виступи проголошують перед початком прийому.

Тексти тостів повинні бути заздалегідь підготовлені у письмовому вигляді і зачитані. Іноді господар прийому проголошує тост без письмового тексту, але це не означає, що його не було підготовлено заздалегідь. Тексти тостів чи промов знаходяться на столах біля кожного куверта. Вітчизняний дипломатичний протокол допускає проголошення тостів і на початку прийомів із розсаджуванням (прийоми "Сніданок", "Обід", "Вечеря"). Структура тосту промови увідповідь підпорядковується дипломатичному протоколу та церемоніалу.

У вітчизняній протокольній практиці чекатися бокалами дозволено, але в міжнародній практиці це не прийнято.

Лекція № 19

Тема лекції: Спеціальні заходи обслуговування

План

- 1. Обслуговування учасників з'їздів, конференцій, культурних, громадських та спортивних заходів:**
 - підготування до обслуговування,
 - обслуговування за місцем проведення наради,
 - обслуговування учасників наради сніданками, обідами і вечереями,
 - обслуговування учасників спортивних змагань,
 - організація харчування глядачів тощо.

Література: 1.с. 198 -267, 8.с.380-391

Зміст лекції

- 1. Обслуговування учасників з'їздів, конференцій, культурних, громадських та спортивних заходів**

Підготування до обслуговування

Обслуговування учасників форумів, конференцій, нарад, ділових зустрічей, складається з комплексу заходів, спрямованих на повне і всебічне задоволення споживачів у послугах ресторанного господарства, який включає підготовчий період обслуговування і заключний період обслуговування.

Підготування до обслуговування заходу починається з моменту надходження розпорядження або офіційного листа від організації-улаштовувача спеціального заходу. Відповідно до отриманого документа приступають до упорядкування плану обслуговування заходу, де уточнюють терміни і режим роботи учасників спеціального заходу, їхня кількість, місце проживання і проведення наради, перелічують підприємства ресторанного господарства, відповідальні за організацію обслуговування за місцем проживання, в обідній час і в період роботи наради.

Важливим моментом при підготуванні до обслуговування узгоджуються з представником замовника всі питання, 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 (у готелях) погоджується порядок забезпечення учасників заходу сніданками і вечереями.

Відповідно до плану-меню роблять розрахунки, складають заявки постачальникам на товари з указівкою доставки їх на підприємства, що організовують комплексні види харчування, за місцем проведення самої наради і за місцем проживання, а також підприємства, де буде дана урочиста вечеря або офіційний прийом. У заявці вказується не тільки асортимент товарів і їх кількість, але також вид упакування і графік завезення товарів.

Розраховують необхідну кількість посуду, інвентарю, столової білизни. Відповідно до розробленого плану обслуговування формують бригади офіціантів із числа кваліфікованих працівників.

Обслуговування за місцем проведення наради

Конгреси, конференції, симпозіуми, семінари, "круглі столи" та інші заходи проводяться в палацах культури, театрах, будинках науково-технічної пропаганди, конференц-залах готелів або виставкових центрів і т.д. За організацією обслуговування в перших трьох вище названих місцях їх можна умовно класифікувати таким чином:

До першої групи належать заходи, які проводяться в палацах культури, театрах, будинках науково-технічної пропаганди за участю жителів міста. Їх звичайно проводять у другій половині дня з однією перервою між засіданнями тривалістю 20 хв. Обслуговують учасників під час перерви, перед початком заходу і після нього.

До другої групи належать заходи, які проводяться за участю іногородніх делегатів протягом одного робочого дня з двома-трьома перервами між засіданнями.

До третьої групи належать заходи, які проводяться за участю іногородніх делегатів протягом декількох днів.

Відповідно до цього складають і план обслуговування. Загальні вимоги до його організації полягають у наступному. У будинках, де проводяться подібні заходи, необхідно передбачати підсобні приміщення, які використовуються для приготування бутербродів, миття столового посуду, зберігання визначеного запасу продуктів і предметів матеріально-технічного призначення. Зв'язок між помешканнями, розташованими на різних поверхах, підтримується за допомогою ліфтів. У вестибюлі, холах або у спеціальних залах поряд із стаціонарними буфетами тимчасово установлюють фуршетні столи довжиною до 4 м або острівну роздавальну лінію. Кількість їх залежить від кількості учасників заходу.

Згідно із зазначеним групуванням 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 та гарячі напої.

Другий варіант також характеризується додатковою установкою столів не тільки зі змішаним асортиментом, а й спеціалізованих столів-буфетів, які реалізують, наприклад, гарячі сосиски.

При обслуговуванні за *третьім варіантом* крім столів зі змішаним асортиментом виробів виставляють такі спеціалізовані столи (буфети), як чайні, кавові, молочний, столи з реалізації соків, гарячих сосисок.

Важливе значення має попередній розрахунок кількості виробів, посуду, столових наборів для кожного виду столу і обслуговування всього заходу. Це значно полегшує роботу матеріально відповідальних осіб.

Комірник матеріального складу відповідно до зроблених розрахунків до приходу офіціантів (буфетників) підготовляє весь асортимент інвентарю і посуду з розрахунку на один стіл, укладає в спеціальну тару і видає старшому офіціанту (буфетнику).

У такому ж порядку завідувач виробництва здійснює підготовку всіх видів продукції, яку комплектують відповідно до розрахункового аркуша.

Столи у вестибюлі і холах установлюють завчасно. Їх покривають скатертинами, як для бенкету-фуршету.

Сервірування залежить від розташування столів та їх виду. Якщо вони встановлені пристінно, то застосовується одностороннє сервірування. У такому випадку воду, кисломолочну продукцію, фужери розміщують у вигляді трикутника, основа якого проходить уздовж сторони столу, зверненої до стіни.

Між трикутниками розміщують блюда (лотки), вази з бутербродами, пиріжками, тістечками. На торцях столу ставлять соки, по краю - стопками закусочні тарілки, виделки і ножі.

Якщо столи встановлені посередині приміщення, то застосовується двостороннє сервірування. Продукцію в пляшках, келихи, чарки ставлять посередині столу рядами або ялинкою, між ними - в асортименті пиріжки, бутерброди, кондитерські та інші вироби власного виробництва.

Столи з реалізації гарячих сосисок розміщують по краях залу біля стін, де є розетки для сосисковарок, які ставлять на підсобних столах. Поруч розміщують фуршетні столи, на них ставлять безалкогольні напої (мінеральну і фруктову воду), спеції (перець, сіль, гірчицю), столові набори (виделки, ножі). При обслуговуванні офіціант кладе на тарілку відварні сосиски, хліб і соління (огірки, корнішони).

Чайні, кавові столи ставлять ближче до виробничих приміщень, оскільки необхідно часто носити використаний посуд у мийну, доставляти чистий у зал, поповнювати самовари окропом. Робота полегшується при використанні одноразового посуду. Термостати, самовари і чайники заварні ставлять на окремому столі, тут же розміщують чашки з блюдцями, вазочки з нарізаним лимоном, вазочки або цукорниці з грудковим цукром.

Асортимент виробів для чайних столів дещо відрізняється від столів зі змішаним асортиментом: виключена кисломолочна продукція, мінеральна і фруктові вода, збільшено асортимент і кількість кондитерських виробів. В окремих випадках використовують тільки чайні та кавові столи. Така форма обслуговування має назву "кава-брейк" (кава-пауза).

Відмінна риса столів з реалізації кисломолочної продукції полягає в тому, що на них виставляють різноманітний асортимент кисломолочної продукції та кондитерських виробів, фрукти.

Іноді на окремих столах виставляють у глечиках соки (3-4 найменування). При обслуговуванні їх порціонують, наливаючи у фужери або склянки. Якщо в асортименті є томатний сік, то на стіл ставлять також бутерброди. Всі види продукції мають ціnnики.

Кожний стіл довжиною 4 м звичайно обслуговують три офіціанти-буфет-ники. Обслуговування здійснюється у такий спосіб: споживачі підходять до сто-лів-буфетів, у порядку самообслуговування вибирають страви, напої, кондитерські та інші вироби і розраховуються з офіціантом-буфетником. Гарячі сосиски варить і відпускає офіціант-буфетник, який обслуговує стіл-буфет з реалізації сосисок. Офіціанти слідкують за порядком на столах, забирають використаний посуд, поповнюють столи-буфети продукцією і посудом.

Старший офіціант групи, яка обслуговує один стіл, після закінчення роботи здає гроші, інвентар, посуд і столову білизну матеріально відповідальним особам.

Крім столів-буфетів, використовують виносні буфетні стійки, які обслуговує буфетник, що реалізує вищезазначену продукцію. Як правило, при цьому використовують одноразовий посуд.

Обслуговування учасників заходів сніданками, обідами, вечереми

Учасники заходів, які мешкають у готелях, снідають у ресторанах при готелях, оскільки при поселенні вони оплачують вартість сніданку.

Для ефективного використання робочого часу організатори ділових заходів забезпечують учасників і обідами. Здійснюється це двома способами: у формі "шведського столу" обслуговують за місцем проведення ділового заходу в спеціально відведеному приміщенні або домовляються з діючими закладами ресторанного господарства про організацію для учасників ділового заходу обіду.

В першому випадку вони заздалегідь оплачують всі послуги, в тому числі і харчування, які передбачені програмою ділового заходу. В другому випадку самостійно, якщо заклад ресторанного господарства знаходиться у безпосередній

близькості, або організовано на автобусах добираються до закладів ресторанного господарства, з якими у них є домовленість про організацію харчування.

При обслуговуванні значної кількості гостей пропонують комплексні обіди двох-трьох варіантах.

При вході до залу гості можуть ознайомитися з асортиментом страв, що входять до складу різних варіантів комплексних обідів. Разом із меню при вході може бути вивішений план залу із зазначенням зон і відповідних їм варіантів скомплектованих обідів.

Офіціанти роблять розрахунок на початку обслуговування, якщо харчування здійснюється за безготівковим розрахунком, або наприкінці, якщо споживачі розраховуються 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.

Реалізація комплексних видів харчування дозволяє протягом 25-30 хв. обслуговувати учасників нарад сніданками, протягом 40 хв. - обідами.

Вечеряють учасники ділових заходів індивідуально за місцем проживання в готелі або інших закладах ресторанного господарства. В першому випадку їм також можуть бути запропоновані комплексні вечері.

По завершенню ділових заходів організовують бенкети (обіди, вечері) з розсаджуванням (бенкет за столом) або без розсаджування (фуршет)^{*49}. Площа приміщення для бенкету залежить від норми площі на одну особу і кількості гостей. При бенкетах з розсаджуванням норма площі - 1,6 м², при фуршетах може коливатися в значних межах - від 0,6 до 1,2 м² на одну особу. Це залежить від можливостей скористатися більшою чи меншою площею і програмою бенкету (зі сценою, танцювальним майданчиком або без них). Чим більша площа, тим зручніше почуває себе як персонал, так і учасники заходу.

Розстановка столів у залі залежить від його форми, форми столів, побажань замовника. Круглі столи розставляють індивідуально, прямокутні - індивідуально чи

стикують. Між ними передбачено розрив для проходу, що створює зручності як для персоналу, так і для гостей.

Можливі такі види розстановки столів: амфітеатром, навколо сцени, літерами "П", "Т", "Пі", в шаховому порядку, "ялинкою", по периметру залу.

Обслуговування учасників спортивних змагань

Харчування команд - учасників спортивних змагань може організовуватися з різних підприємств ресторанного господарства .

МІСЦЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ХАРЧУВАННЯ КОМАНД - УЧАСНИКІВ СПОРТИВНИХ ЗМАГАНЬ

Місце знаходження	Місце розташування	Характеристика	Типи закладів харчування
Місце проживання	Міська зона	Готельні комплекси	Основні типи закладів ресторанного господарства, в т. ч. з предметною спеціалізацією Стаціонарні та пересувні заклади ресторанного господарства
	Приміська зона		
Місце тренувань	Міська зона	Спортивні бази, спорткомплекси, стадіони, в тому числі льодовий, Палац спорту, іподроми, басейни, тенісні корти, клуби, ДЮСШ	
	Приміська та позаміська зона	Спортивні акваторії, аеродроми, гірськолижні бази, яхт-клуби	
Місця проведення спортивних змагань	Міська зона	Спорткомплекси, стадіони, в тому числі льодовий, Палац спорту, іподроми, басейни, тенісні корти, клуби	
	Приміська та позаміська зони	Спортивні акваторії, яхт-клуби, спеціалізовані бази (гірськолижні, спелеотуризму тощо)	

При розробці плану обслуговування враховують, що склад 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:

- групою обслуговуючого персоналу (менеджери, асистенти, оператори відеозйомки тощо);
- членами родини активної частини учасників;
- представниками клубу тощо.

Окремою частиною є найбільш численна група *глядачів* спортивних змагань. Окремою групою є певні *професійні колективи*:

- організатори спортивних змагань;
- група, основним обов'язком якої є підтримання певного порядку до, під час та після змагань (співробітники міністерства внутрішніх справ);
- група технічних робітників (монтажники, механіки тощо);
- працівники засобів масової інформації, в тому числі телеоператори, радіо- та телекоментатори, кореспонденти газет і спеціалізованих друкованих видань тощо.

Організація обслуговування харчуванням кожної групи 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, властивих спортсменам певного виду спорту. Вибору виду меню та формам 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.

ВИДИ ХАРЧУВАННЯ УЧАСНИКІВ СПОРТИВНИХ ЗМАГАНЬ

Вид та місце харчування	Вид меню	Приблизний склад меню
Сніданок у підприємстві ресторанного господарства	Комплексне меню	Асорті м'ясне, масло вершкове, каша молочна вівсяна, булочка з горіхами із дріжджового тіста, сік яблучний, чай з медом (кава натуральна), тости
	"Шведський стіл"	8-10 найменувань холодних страв і закусок, 6-8 найменувань гарячих страв, 5-6 найменувань молочних та молочнокислих страв, 3-4 найменування гарячих напоїв з різними наповнювачами, 3-4 види соків та нектарів, 3-4 види мінеральної води, 5-8 видів хліба та хлібобулочних виробів

Вид та місце харчування	Вид меню	Приблизний склад меню
Ланч у підприємстві ресторанного господарства	Комплексне меню	Салат зі свіжих овочів, спагеті з м'ясними фрикадельками в томатному соусі, чай з лимоном, булочка з родзинками, сік фруктовий, вода мінеральна, тости (хліб)
	Умовно обмежене меню	По 2-4 найменування з кожної групи страв та напоїв, 3-4 найменування хліба та хлібобулочних виробів, 3-4 види соків та нектарів, 3-4 види мінеральної води
Обід у підприємстві ресторанного господарства	Комплексне меню	Огірки, помідори натуральні, кета з лимоном, борщ український з пампушками, ростбіф з гарніром, фрукти свіжі, напій фруктовий (сік), вода мінеральна, хліб та хлібобулочні вироби
	"Шведська лінія"	8-10 найменувань холодних страв і закусок, 5-6 найменувань молочних та молочнокислих страв, 2-3 найменування перших страв, 6-8 найменувань гарячих страв, 3-4 найменування гарячих напоїв з різними наповнювачами, 3-4 види соків та нектарів, 3-4 види мінеральної води, 5-8 видів хліба та хлібобулочних виробів
	Вільного вибору	Меню ресторану, кафе
Вечеря в підприємстві ресторанного господарства	Комплексне меню	Овочі натуральні, язик відварений з соусом, судак відварений, соус польський, фруктовий салат, кава натуральна (чай з варенням), хліб та хлібобулочні вироби
	Вільного вибору	Меню ресторану, кафе
Харчування на ніч (у готельному номері)	Комплексне меню	Яблука, банани, булочка або йогурт

Спортсмени під час тренувань повинні отримувати повноцінне харчування 3-5 разів на добу. Звичайне триразове харчування складається зі сніданку, обіду, вечері; п'ятиразове - сніданок, ланч, обід, вечерю, харчування на ніч. Меню складається залежно від виду спортивних ігор, статі, віку, специфічних особливостей спортсменів тощо. До нього включаються такі страви, які б забезпечували організм відповідною кількістю білків, жирів, вуглеводів, вітамінів, мінеральних солей тощо.

Усі страви повинні мати певну кількість калорій, яка має бути еквівалентною енерговитратам. Тобто сумарна їх калорійність 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 табл. 3 наведений приклад однодобового меню, яке було складене для команди футболістів.

Форми обслуговування учасників змагань у закладах ресторанного господарства готельного комплексу представлені широким спектром: попереднє накриття столів, організація "шведських столів", "шведської лінії", використання ліній самообслуговування (в кафе). Зазвичай використовується комбінований метод обслуговування споживачів (обслуговування офіціантами та самообслуговування).

Організація харчування учасників спортивних змагань у закладах ресторанного господарства готельних комплексів включає вирішення багатьох питань. Якщо обслуговується невелика кількість учасників спортивних змагань, то для організації їх харчування умовно виділяється декілька столів або певна частина основного залу. На столи ставлять таблички: "Зарезервовано", "Спецобслуговування", "Учасники змагань" тощо. Таблички можуть бути вироблені з полімерних матеріалів або бути паперовими. Їх розміщують із зовнішнього торця столу ближче до проходу, щоб було добре видно здалеку стороннім споживачам і місця не займалися.

Для харчування великої групи учасників спортивних змагань протягом певного терміну часу доцільно використовувати окремі приміщення: бенкетні зали, зали кафе готельних комплексів тощо. На дверях має бути інформація, з приводу чого зал не відкритий для широкого кола споживачів ("Обслуговування учасників змагань" тощо).

Особливістю обслуговування є те, що час, проведений учасниками спортивних змагань за споживанням їжі, є суворо регламентованим і включається до розпорядку денного. Порушення його може призвести до непрямих чинників, які впливають на погіршення якості спортивних досягнень. Обслуговування великої кількості учасників змагань проводиться в стислий час, тому в ресторанах застосовуються прискорені методи обслуговування офіціантами.

У ресторанах зазвичай прийнято попереднє накривання столів. Для прискорення процесу обслуговування широко використовують офіціантські трирівневі візки.

Якщо обслуговування здійснюється в залі кафе чи іншого закладу ресторанного господарства за методом самообслуговування, то робота всього закладу підпорядковується задоволенню потреб учасників змагань. Зал зачинено для інших споживачів на певний час або на увесь день (при реалізації денних раціонів харчування). Обслуговування здійснюється на лінії самообслуговування з використанням таць.

Розрахунок за надані послуги може здійснюватися за безготівковим рахунком (за абонементом, талонами тощо) та за готівку. Перший вид розрахунку використовується здебільшого в закладах ресторанного господарства готельних комплексів, другий - у загальноміських.

Пасивна частина учасників змагань здійснює розрахунок готівкою і, як правило, користується меню вільного вибору страв. Поряд з цим ця група користується послугами "шведської лінії" чи "шведського столу" і режим харчування встановлює з урахуванням власних смаків та уподобань.

ПРИКЛАД ДОБОВОГО МЕНЮ ДЛЯ СПОРТСМЕНІВ (ФУТБОЛІСТІВ), г

Сніданок	Вихід	Обід	Вихід	Вечеря	Вихід
Ковбаса докторська	20	Сьомга слабосолона	40	Огірки натуральні	25
Ковбаса с/к "Сервілат"	20	Огірки натуральні	50	Помідори натуральні	25
Сир твердий "Російський"	20	Помідори натуральні	50	Перець болгарський натуральний	25
		Перець болгарський натуральний	30	Зелень	5
Масло вершкове	10			Салат із білокачанної капусти	100
Сир кисломолочний	100	Салат із моркви зі сметаною	50	Ковбаса докторська	30

Сніданок	Вихід	Обід	Вихід	Вечеря	Вихід
Сметана	50	Копченості свині	30	Копченості свині	30
Йогурт	1/125	Ковбаса с/к "Столична"	30	Огірки малосольні	50
Кефір	200	Свинина смажена	30	Масло вершкове	10
Оладки зі сметаною	150/30	Масло вершкове	10	Сир кисломолочний	100
Каша молочна вівсяна	215	Олія	15	Сметана	50
Омлет натуральний	200/5	Солянка м'ясна	300/500/18	Кефір Камбала смажена	200/250
Сосиски молочні з кетчупом	140/20	Котлета по-київськи з картоплею смаженою та рисом відвареним	128/15/100/100	Кетчуп Мед фасований	20/20
Родзинки	40			Лимон	10

Лимон	20	Помаранчі чищені	30	Малина натуральна	400
Мед натуральний	20	Абрикоси натуральні	400	Чай з цукром	200/24
Чай з цукром	100/14	Сік фруктовий	200	Сік фруктовий	200
Кава натуральна	100/12	Хліб пшеничний	100	Хліб пшеничний	75
Багет	100	Хліб український	100	Хліб український	75
Хліб український	100	Мінеральна вода	250	Палички листкові з горіхами	50
Мінеральна вода	250			Мінеральна вода	250

Організація харчування глядачів спортивних змагань

У місцях проведення спортивних змагань велика увага приділяється організації харчування глядачів. Ці послуги здійснюють стаціонарні заклади ресторанного господарства, пересувні та мережа дрібно-роздрібної торгівлі. Заклади ресторанного господарства можуть розташовуватися як у приміщеннях спорткомплексів, Палацу спорту тощо, так і поза межами спортивних споруд.

Заклади ресторанного господарства можуть здійснювати послуги з харчування перед початком, у перервах та після закінчення змагань. Основним показником якості обслуговування тут є швидкість задоволення потреб споживачів. Це досягається за рахунок запровадження методу самообслуговування; обмеження асортименту обідньої продукції; включення до меню нескладних страв та страв швидкого приготування (бутерброди, бульйони із концентратів, хлібобулочні та кондитерські вироби); використання напоїв, наповнювачів, соків в од-нопорційній 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 застосовують за прямим призначенням (при виборі та укладанні страв на лінії роздавання).

У залі повинні використовуватися таці одного виду, які підходять під розміри обраних столів. Посуд для страв та напоїв має бути з матеріалу, який не б'ється. Цим

вимогам, з урахуванням санітарно-гігієнічних, відповідає посуд із 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). Прийнятою є і розносна та розвізна торгівля соками, хлібобулочними виробами під час перерв як у партері, так і в холах та коридорах. З цією метою використовують пересувні буфети, буфети-бари, систему кіосків. Наприклад, за допомогою системи кіосків "CamKiosk" спрощується продаж страв у самих незвичайних місцях. До того ж робоча станція цього кіоску дає більше місця на прилавок для приготування їжі чи торгівлі нею. До комплекту входить також мобільна тача 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 використання пересувних візків, в яких облаштовані ізольовані відсіки, що зберігають температуру страв протягом декількох годин. Від сонця візки захищають зонти; справа над верхньою горизонтальною полицею на рівні людського зросту прикріплена рамка для меню. Візки "Camcruiser" випускаються у широкій гамі кольорів з двома варіантами поверхні прилавка.

На стадіонах під час перерв, особливо в літню пору року, використовуються переносні пристрої для відпускання солодких газованих напоїв ("Фанта", "Спрайт", "Спорт", "Coca-Cola" тощо), у комплект яких включається набір одноразового полімерного посуду. Розливання напоїв та розрахунок зі споживачами здійснюють один або два продавці, одягнені у фірмовий одяг.

Використання одноразового паперового та полімерного посуду і наборів призводить до засмічування прилеглих територій, тому доцільно під час таких заходів зменшувати відстань між урнами для сміття та скорочувати їх функціональний радіус, а також укладати угоди на певний термін з приватними фірмами чи державними установами комунального спрямування для підтримання прилеглої території у відповідному санітарному стані. Встановлювати

відповідальність власників приватних пересувних пристроїв для прибирання згідно з укладеною угодою.

Професійно-кваліфікований склад працівників мобільних та стаціонарних закладів ресторанного господарства представлений практично лише буфетниками III-V розрядів, продавцями дрібно-роздрібної мережі, розносної та розвізної торгівлі, прибиральницями торгових приміщень і залів. Форма здійснення розрахунку зі споживачами - безпосередній розрахунок готівкою.

Під час тренувань спортсменів функціонують здебільшого стаціонарні заклади ресторанного господарства, які пропонують обмежений асортимент страв та напоїв.

Деякі споруди спортивного призначення, в яких відбуваються спортивні змагання міжнародного рівня, у складі своїх приміщень мають зали для VIP-персон. Тут здійснюється обслуговування почесних персон і організовується бенкетне обслуговування після проведення змагань. Вони облаштовані відповідними меблями, посудом, склом і наборами. Інтер'єр залів може бути спортивної тематики, етнічного чи класичного спрямування.

Лекція № 20

Тема лекції: Особливості харчування та обслуговування іноземних туристів

План

1. Організація харчування іноземних туристів.
2. Організація обслуговування іноземних туристів у закладах харчування.
3. Організація обслуговування іноземних туристів у дорозі.

Література: 8.с. 395-407, 10.с. 175 -226

Зміст лекції

1. Організація харчування іноземних туристів

Характеристика послуг харчування

Харчування є одним із головних видів послуг, що надаються туристам, яке цілком або частково включається в їх обслуговування.

Комплекс послуг харчування, які надаються іноземним туристам, залежить від типу тарифів.

ПОСЛУГИ ГОТЕЛЮ ЗАЛЕЖНО ВІД ТИПУ ТАРИФІВ

Тариф	Послуги
"Лише номер"	Розміщення без харчування
"Ліжко та сніданок"	Розміщення та сніданок
Напівпансіон	Розміщення і дворазове харчування: сніданок та обід або вечеря
Повний пансіон	Розміщення і триразове харчування: сніданок, обід та вечеря
Усі послуги	Розміщення, харчування та напої, а також користування усіма наявними зручностями та послугами

Особливу увагу слід приділяти сервісу сніданків, тому що зі сніданку починається день споживачів і від його організації багато в чому залежить їх самопочуття та настрої.

Розрізняють наступні види сніданку: *європейський (континентальний), розширений, буфетний ("шведська лінія"), повний (у т. ч. англійський, американський)*. Знання національних особливостей сніданків можуть бути корисними при плануванні виробничої програми підприємства.

Витрати на харчування залежать від класу туристичних документів. Харчування туристів за здешевленими турами організовують у кафе або їдальнях, в інших випадках - у ресторанах. Туристам, які подорожують групами, рекомендується повний раціон або напівраціон харчування, а хто подорожує індивідуально, заздалегідь оплачують тільки сніданок. Обід і вечеря дається їм за меню ресторану з розрахунком готівкою. Для індивідуальних і групових туристів у перший день заїзду пропонується єдиний європейський сніданок. У подальшому враховуються їхні побажання, зокрема національні уподобання (додаток 34).

Для організації харчування туристів використовують ресторани, їдальні, кафе при готелях, мотелях, кемпінгах. Якщо вони не можуть забезпечити харчуванням усіх проживаючих, туристичним фірмам слід запропонувати сусідні підприємства ресторанного господарства.

Туристи, прийняті в умовах кемпінгу, розраховуються за харчування готівкою. Вони можуть харчуватися в підприємствах ресторанного господарства або готувати їжу самостійно. Для цього на території кемпінгу є кухня і торгові підприємства, в яких можна придбати необхідні продукти.

Відносини між організаціями ресторанного господарства й туристичною фірмою визначаються договором, у якому вказуються період, протягом якого туристи харчуватимуться в підприємствах даної організації, умови забезпечення їх харчуванням, вартість денного раціону харчування, порядок розрахунку. За п'ять днів до початку обслуговування туристичні фірми надають графіки перебування туристів із зазначенням класу обслуговування та їх національності, дати прибуття, тривалості перебування, кількості туристів.

Заявки (замовлення) на обслуговування кожної групи туристів направляється виділеним для цієї мети ресторанам, кафе, їдальням не пізніше ніж за добу. У них вказується індекс групи, національність і кількість туристів, клас обслуговування, дата і час обслуговування, прізвище представника фірми, відповідального за обслуговування даної групи.

Група туристів повинна прибути в заклад ресторанного господарства в точно призначений час. У разі затримки представник фірми, відповідальний за обслуговування туристів, має довести це до відома адміністрації закладу не пізніше ніж за 2 год. до початку обслуговування. В іншому разі туристична фірма зобов'язана

відшкодувати ресторану, кафе, їдальні вартість (за цінами реалізації) готової продукції, яка не може бути реалізована. На цю продукцію складається акт у трьох примірниках, кожний із яких підписують директор закладу, представник фірми, санітарний лікар (якщо його немає у штаті підприємства, то завідувач виробництва, який не є матеріально відповідальною особою), матеріально відповідальна особа, продукція якої актується.

Туристична фірма відшкодовує також закладу ресторанного господарства додаткові витрати, пов'язані з простоєм місць через неявку туристів у призначений час.

Організація обслуговування іноземних туристів у закладах ресторанного господарства

Більшість туристів харчується три рази на день: перший прийом їжі з 8.00 до 10.00 (може бути більш ранній - о 7.00), другий - з 12.00 до 15.00, третій - з 17.00 до 19.00, іноді до 20.30. Тривалість сніданку не повинна перевищувати 30 хв., обіду і вечері - 40 хв.

Для групових туристів, які відвідують вечірні заходи, харчування організовується до їх початку, в окремих випадках - після заходу в межах режиму роботи ресторану, кафе, їдальні.

У день приїзду груп туристів обслуговування харчуванням може провадитися тільки до закінчення роботи торгового залу.

У ресторанах і кафе при готелях в першу чергу обслуговують індивідуальних іноземних туристів. Щоб не було зривів у роботі, через бюро обслуговування готелів їх інформують про час сніданку, обіду і вечері. У денні та вечірні години їх обслуговують за порційним меню страв. Метрдотель при зустрічі іноземних туристів з'ясовує, на якій мові вони говорять, і направляє їм офіціанта, який володіє цією мовою. Офіціант подає споживачам меню в розгорнутому вигляді, надруковане англійською, французькою, німецькою і російською мовами. Прийнявши замовлення, він відповідно доповнює сервірування. При обслуговуванні індивідуальних туристів застосовується переважно повне обслуговування офіціантами.

При обслуговуванні групи адміністрація ресторану складає меню на харчування в день заїзду з урахуванням класу обслуговування і національних особливостей туристів (додаток 35). У день їх прибуття меню на наступні дні погоджують зі старшим групи через представника фірми. Меню обіду і вечері для групових туристів складається не менше ніж у двох варіантах на кожен день. Воно має бути різноманітним по днях тижня. За наявності туристів з дієтичним харчуванням погоджують їх раціон. У ліміт вартості харчування групових туристів не включають алкогольні напої і тютюнові вироби - їх туристи можуть купувати за готівку. В окремих випадках алкогольні напої і тютюнові вироби можуть відпускатися за рахунок ліміту на харчування за письмовим дозволом на це адміністрації туристичної фірми.

Дітям від двох до десяти років харчування надається за спеціальним меню в межах 50 % лімітної вартості харчування дорослих туристів, тому що за їх обслуговування сплачено 50 % вартості повного туру.

Відповідно до затвердженого меню до приходу туристів сервірують столи для сніданку, обіду або вечері. До сніданку на столи попередньо ставлять мінеральну та фруктову води, соки, хліб, джем, мед, молочні продукти і холодні закуски, до обіду і вечері - прохолодні напої, холодні закуски, хліб, солодкі страви (крім морозива). Гарячі страви і напої подають, коли відвідувачі цілком заповнили зал або його частину, відведену для туристів.

Для іноземних туристів може бути рекомендоване обслуговування за типом "шведського столу" та іншими прогресивними формами, що прискорює процес обслуговування і забезпечує високу його якість. За бажанням туристів (головним чином індивідуальним) харчування подається в номер готелю, за що стягується додаткова плата.

Якщо туристи виїжджають за місто і не встигають повернутися до обіду, то за домовленістю з представником фірми їм може бути виданий дорожній набір, до якого входять продукти, які швидко не псуються, мінеральна або фруктові вода. При цьому враховують побажання туристів. У кожний пакет вкладають одноразовий стакан, серветку і ключ для відкривання пляшок. Вартість дорожнього набору повинна відповідати вартості визначеного виду харчування.

У вечірні години туристи можуть скористатися послугами барів, коктейль-холів, подивитися концертно-естрадні програми, послухати музичні ансамблі.

Після кожного сніданку, обіду і вечері метрдотель через представника фірми з'ясовує зауваження і побажання туристів, заносить їх до книги побажань і пропозицій. Ця книга має бути пронумерована, прошнурована, завірена печаткою і підписом керівництва. Зауваження і побажання метрдотель повідомляє директору закладу ресторанного господарства та представнику фірми. Їх обговорюють на виробничій нараді і вживають заходів щодо усунення недоліків в обслуговуванні туристів.

При обслуговуванні груп туристів кожний офіціант повинен обслужити 10- 15 осіб, індивідуальних туристів - не більше 8.

Персонал ресторану, який обслуговує іноземних туристів, повинен знати іноземні мови в межах мінімуму, необхідного для роботи.

Організація обслуговування іноземних туристів у дорозі

Організація харчування туристів у дорозі здійснюється у вагонах-ресторанах, ресторанах морських і річкових суден, ресторанах і кафе залізничних, морських і річкових вокзалів та аеропортів.

З підприємствами й організаціями ресторанного господарства, що обслуговують пасажирів, представники фірми укладають договір, в якому мають бути зазначені кількість туристів, ліміт вартості денного раціону харчування на одного туриста, режим роботи підприємств ресторанного господарства, порядок розрахунку.

Туристична фірма подає підприємству, яке обслуговує пасажирів, заявку на харчування окремих груп туристів не пізніше ніж за добу. Заявки на харчування туристів спеціальних поїздів рекомендується надавати за 72 години. У них вказується кількість туристів, їх національність, клас обслуговування, маршрут проходження, час обслуговування.

Харчування для таких туристів надають у часи, погоджені з представником фірми. При цьому тривалість роботи закладу ресторанного господарства на транспорті не повинна перевищувати 14 годин на добу. Адміністрація ресторану по радіо інформує групових та індивідуальних туристів про час сніданку, обіду, вечері на українській та іноземній мовах.

Меню сніданків, обідів та вечерь складають з урахуванням класу туристичних документів, потім його погоджують з представником фірми і керівником групи. Відповідно до меню вагони-ресторани та інші заклади забезпечують необхідним запасом продуктів і напоїв. За необхідності додаткове їх постачання здійснюється на шляху проходження.

Якщо у складі поїзда немає вагона-ресторану, то іноземні туристи забезпечуються дорожніми наборами. У заявці на їх комплектування представник фірми вказує індекс групи, національність і кількість туристів, клас обслуговування, дату і час обслуговування, прізвище представника фірми, відповідального за обслуговування даної групи.

Розрахунок за харчування

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

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

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

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

Туристи, які прибувають на відпочинок індивідуально, поселяються в готелі і відразу оплачують вартість проживання і сніданку. Враховуючи, що під час

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

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

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

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

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

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

Підприємства ресторанного господарства після обслуговування виставляють рахунки туристичній фірмі, додаючи документи на оплату вартості харчування

туристів, підтвердження виконання замовлення, рахунки за кредитними картками, а також акти на не реалізовану з вини туристичної фірми продукцію і рахунок на відшкодування фактичних збитків.

Оплату вартості харчування іноземних туристів відділення або агентства туристичної фірми роблять плановими платежами відповідно до договорів, укладених із закладами (підприємствами) ресторанного господарства. У договорах обумовлюються терміни і суми платежів з урахуванням графіків перебування туристів, порядок оплати фактичних витрат, пов'язаних з їх обслуговуванням, а також збитки, спричинені простоем місць через їх неявку в призначений час.

Література

1. Архіпов В.В., В.А. Русавська Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства . - К. Центр учбової літератури, 2009
2. Безупречный сервис/ Кулинарный институт Америки. - М.: ЗАО «Издательский дом. Ресторанные ведомости», 2005.
3. Захарченко М.И. Обслуживание в предприятиях общественного питания. – М.: Экономика.
4. Коршунов Н.В. Организация обслуживания в ресторанах. - М.: Высш.школа, 1980.
5. Котова М.А. Обслуживание по протоколу.- М.:Вече, 2007.
6. Мостова Л.М., О.В. Новікова Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. - К. Ліра - К, 2010.
7. Патти Д.Шок, Джон Т. Боуэн, Джон М. Стефанелли . Маркетинг в ресторанном бизнесе. - М.: ЗАО «Издательский дом. Ресторанные ведомости», 2005.
8. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства: Підручник, - К.: НТЕУ, 2005.
9. Рабе Б. Искусство сервировки. - М.: АСТ - Астрель, 2001.
10. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Ресторанна справа: Довідник офіціанта. - Львів: Афіша, 2010.
11. Сербин И.В. Профессиональная сервировка. Модные тенденции.-М.: ЗАО «Издательский дом. Ресторанные ведомости», 2004.
12. Стельмахович М.А. Деловая культура для официантов – барменов. – Ростов н/Д: Феникс, 2001.
13. Усов В.В. Организация обслуживания в ресторанах – М.: Высшая школа, 1990.
14. Фогель А. Келлинг. Руководство для официантов – М.: Экономика, 1984г.

Інформаційні ресурси

1. [http:// www. bri. Ru](http://www.bri.Ru)
2. <http:// www. chicken. kiev.ua;>
3. <http:// www. restaurator. Ru>
4. <http:// www. ukrbiz. net;>
5. <http:// www. figaro. ru;>
6. <http:// www. torg. spb. ru;>
7. <http:// www. pressa. spb. ru;>
8. <http:// www. cascade-events. ru.>
9. <http://www. Restcom.ru>
- 10.[http://www. Lunch.ru.](http://www. Lunch.ru)
- 11.<http:// www. restoran.ua>
- 12.<http:// www. relax.ua>
- 13.<http://www. gurkan-prom.ua/ru>

