

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

ПІДРУЧНИК

2-ге видання, перероблене та доповнене

*За загальною редакцією
професора Н. О. П'ятницької*

*Затверджено
Міністерством освіти і науки України
для студентів вищих навчальних закладів*

Київ
«Центр учбової літератури»
2011

УДК 642.5(075.8)
ББК 65.431я73
О-64

*Гриф надано
Міністерством освіти і науки України
(Лист № 1/11-4874 від 08.06.2010 р.)*

Рецензенти:

Малюк Л. П. – доктор технічних наук, професор, завідувач кафедри готельного і ресторанного бізнесу Харківського державного університету харчування і торгівлі;

Калакура М. М. – кандидат технічних наук, професор, завідувач кафедри технології харчування Відкритого міжнародного університету розвитку людини «Україна»;

Кравченко М. Ф. – доктор технічних наук, професор кафедри технології і організації ресторанного господарства Київського національного торговельно-економічного університету.

Автори:

Мазаракі А. А. – п. 1.1; **П'ятницька Н. О.** – п. 1.2 (§1.2.3); 1.5; 1.7; 2.1; 2.2; 3.1 (§3.1.4); 3.2; 3.4; 3.7 (§§3.7.1-3.7.3); 3.8; 3.9 (§§3.9.1-3.9.3); 3.11; **П'ятницька Г. Т.** – п. 1.1; 2.4; 2.5; 2.6 (§§2.6.1-2.6.2); 3.1 (§3.1.1; §3.1.5); 3.4; 3.9 (§3.9.4); 3.10; 3.12; **Литвиненко Т. Є.** – п. 1.2 (§1.2.1; §1.2.2; §1.2.4); 1.3; 2.3; 3.6; 3.7 (§3.7.6; §3.7.7); **Расулова А. М.** – п. 1.6; 2.4; 3.1 (§3.1.2; §3.1.3); 3.9 (§3.9.2; §3.9.3); 3.10 (§3.10.1); **Григоренко О. М.** – п. 1.4; 1.6; 2.6; 3.12; **Світлична М. Л.** – п. 1.4; 3.1 (§3.1.4); 3.8; **Лукашова Л. В.** – п. 3.5; 3.7 (§3.7.4; §3.7.5); **Антонюк І. Ю.** – п. 3.3; **Медведєва А. О.** – п. 3.5; **Благополучна Н. П.** – п. 1.7; **Гайовий І. І.** – п. 3.2.

За загальною редакцією професора П'ятницької Н. О.

О-64 Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник.:[для вищ. навч. закл.] / За ред. П'ятницької Н. О. – 2-ге вид. перероб. та допов.– К.: Центр учбової літератури, 2011 – 584 с.

ISBN 978-611-01-0209-4

У підручнику розкрито сутність організації процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства різних типів і класів. Дана характеристика матеріально-технічної бази як необхідної передумови організації процесу обслуговування. Висвітлені основні правила подавання страв і напоїв, культури їх споживання. Охарактеризовані методи і форми обслуговування споживачів, що використовуються в закладах ресторанного господарства як повсякденно, так і при проведенні бенкетів та прийомів, при здійсненні кейтерингового обслуговування, при створенні умов для розваг і відпочинку. Розкриті особливості організації процесу обслуговування в ресторанах, барах, кафе, у закладах ресторанного господарства при готелях. Визначені основні правила і вимоги при обслуговуванні учасників культурних, громадських, спортивних заходів, іноземних туристів, пасажирів на транспорті, соціально-незахищених верств населення тощо.

УДК 642.5(075.8)
ББК 65.431я73

ISBN 978-611-01-0209-4

© П'ятницька Н. О. та ін. 2011.
© Центр учбової літератури, 2011.

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	8
Розділ 1. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ЙОГО МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ	11
1.1. Ресторанне господарство як складова індустрії гостинності	11
1.1.1. Ресторанне господарство, його місце в індустрії гостинності та тенденції розвитку	11
1.1.2. Комплекс послуг закладів ресторанного господарства	14
1.1.3. Класифікація закладів ресторанного господарства	16
1.1.4. Вимоги до закладів ресторанного господарства	24
1.1.5. Мережа закладів ресторанного господарства та її розміщення	25
1.2. Приміщення та обладнання для організації процесу обслуговування	29
1.2.1. Загальні вимоги до матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	29
1.2.2. Приміщення для споживачів	30
1.2.3. Роздавальні, буфети та підсобні приміщення	35
1.2.4. Обладнання і меблі для торгових приміщень	42
1.3. Столовий посуд, набори, білизна	46
1.3.1. Порцеляновий та фаянсовий посуд	46
1.3.2. Керамічний посуд	52
1.3.3. Металевий посуд та набори	54
1.3.4. Скляний і кришталевий посуд	62
1.3.5. Дерев'яний посуд та набори	67
1.3.6. Посуд і набори із полімерних матеріалів, фольги та паперу	69
1.3.7. Столова білизна	71
1.4. Меню в закладах ресторанного господарства	75
1.4.1. Класифікація меню	75
1.4.2. Порядок розробки меню	79
1.4.3. Оформлення меню	82
1.4.4. Електронне меню	83
1.5. Підготовка до обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства	86
1.5.1. Підготовка приміщень для споживачів	86
1.5.2. Розміщення меблів у залі, підготовка посуду і столової білизни	87
1.5.3. Фітодизайн у закладах ресторанного господарства	91
1.5.4. Сервірування столів	92

1.6. Подавання страв і напоїв	101
1.6.1. Правила та техніка подавання перших страв	101
1.6.2. Правила подавання холодних страв і закусок	104
1.6.3. Правила подавання других страв	111
1.6.4. Техніка подавання других та холодних страв і закусок	116
1.6.5. Правила та техніка подавання солодких страв	118
1.6.6. Правила та техніка подавання чаю, кави, какао, шоколаду	121
1.6.7. Підготовка столу до подавання страв	123
1.7. Обслуговування споживачів напоями	125
1.7.1. Професійні вимоги до персоналу, відповідального за обслу- говування споживачів напоями	125
1.7.2. Карта вин	125
1.7.3. Основи еногастрономії	129
1.7.4. Правила споживання алкогольних та безалкогольних напоїв	136
1.7.5. Техніка обслуговування гостей напоями	140
Розділ 2. МЕТОДИ І ФОРМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ТА ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННО- ГО ГОСПОДАРСТВА	151
2.1. Загальна характеристика методів і форм обслуговування	151
2.1.1. Класифікація методів і форм обслуговування	151
2.1.2. Форми самообслуговування	153
2.1.3. Форми обслуговування офіціантами	156
2.1.4. Обслуговування зі споживанням продукції поза межами закладу ресторанного господарства	160
2.2. Обслуговування бенкетів	161
2.2.1. Класифікація бенкетів і прийомів	161
2.2.2. Порядок приймання і виконання замовлень на обслуговуван- ня бенкетів	161
2.2.3. Підготовка до проведення бенкету	163
2.2.4. Бенкет-фуршет	166
2.2.5. Бенкет-коктейль	174
2.2.6. Бенкет за типом «шведського столу»	177
2.2.7. Бенкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами	178
2.2.8. Бенкет за столом з частковим обслуговуванням офіціантами	184
2.2.9. Бенкет-чай	187
2.2.10. Особливості обслуговування тематичних бенкетів	189
2.3. Особливості обслуговування прийомів за протоколом	194
2.3.1. Основні форми відносин за дипломатичним протоколом	194
2.3.2. Особливості організації бенкетів-прийомів	195
2.3.3. Підготовча робота із влаштування прийому	199
2.3.4. Підготовка приміщення до проведення прийому	202
2.3.5. Складання меню для бенкету-прийому	203
2.3.6. Особливості сервірування столу на бенкеті-прийомі	204
2.3.7. Організація обслуговування гостей на бенкетах-прийомах	207

2.4. Організація кейтерингового обслуговування	211
2.4.1. Класифікація кейтерингового обслуговування.	211
2.4.2. Підготовка до повносервісного кейтерингового обслуговування	213
2.4.3. Обслуговування споживачів при наданні кейтерингових послуг.	216
2.4.4. Особливості обслуговування під час презентацій та свят.	220
2.4.5. Матеріально-технічне забезпечення кейтерингового обслуговування.	221
2.4.6. Персонал служби кейтерингу	223
2.5. Організація дозвілля в закладах ресторанного господарства	226
2.5.1. Музичне обслуговування.	226
2.5.2. Організація спортивних видів розваг	227
2.5.3. Організація ігор з грошовим виграшем	231
2.5.4. Організація розважальних шоу-програм	234
2.5.5. Правові аспекти організації дозвілля	236
2.6. Організація обслуговування тютюновими виробами в закладах ресторанного господарства	239
2.6.1. Обслуговування гостей сигарами.	239
2.6.2. Характеристика сигар та аксесуарів до них	240
2.6.3. Характеристика кальянів	243
2.6.4. Матеріали для кальянопаління та заправка і подавання кальяну.	247
2.6.5. Обслуговування гостей в кальянних кімнатах	250
Розділ 3. ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПЕВНИХ КОНТИНГЕНТІВ СПОЖИВАЧІВ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА РІЗНИХ ТИПІВ	255
3.1. Організація обслуговування в ресторанах	255
3.1.1. Основні та додаткові послуги ресторану	255
3.1.2. Сучасні концепції організації обслуговування споживачів у ресторанах	256
3.1.3. Тематичний концептуальний ресторан	259
3.1.4. Етнічний ресторан	261
3.1.5. Препатійний ресторан	264
3.2. Організація обслуговування в барах	267
3.2.1. Характеристика барів та їх устаткування	267
3.2.2. Характеристика приміщень бару	269
3.2.3. Обладнання, посуд, інвентар	270
3.2.4. Барна карта	274
3.2.5. Подавання напоїв у барі.	278
3.2.6. Обслуговування споживачів у барах	282
3.2.7. Професійні вимоги до бармена	284
3.3. Організація обслуговування у кав'ярні	288
3.3.1. Кав'ярня як різновид кафе	288
3.3.2. Організація робочого місця бариста.	292
3.3.3. Подавання кави та кавових напоїв	294

3.4. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства з чайною концепцією	303
3.4.1. Характеристика закладів з чайною концепцією	303
3.4.2. Чайний посуд та обладнання для приготування чаю в етнічних закладах ресторанного господарства	305
3.4.3. Організація роботи майстра з приготування чаю	311
3.4.4. Чайна карта	314
3.4.5. Сучасний чайний етикет	316
3.5. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства для дітей	320
3.5.1. Характеристика закладів ресторанного господарства для дітей	320
3.5.2. Меню дитячих закладів ресторанного господарства	323
3.5.3. Організація обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства	326
3.5.4. Організація дитячого дозвілля	329
3.6. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелі	333
3.6.1. Заклади ресторанного господарства при готелі	333
3.6.2. Організація сніданку	335
3.6.3. Обслуговування в обідній час	338
3.6.4. Організація «шведського столу»	340
3.6.5. Обслуговування в номерах готелю	343
3.6.6. Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі	348
3.7. Організація обслуговування учасників ділових, культурних, громадських та спортивних заходів	351
3.7.1. Класифікація та загальні вимоги до організації ділових, культурних, громадських і спортивних заходів	351
3.7.2. Обслуговування за місцем проведення ділових, культурних, громадських заходів	352
3.7.3. Обслуговування учасників заходів сніданками, обідами, вечереми	355
3.7.4. Організація харчування на виставках та ярмарках	356
3.7.5. Організація харчування у фітнес-центрах	362
3.7.6. Обслуговування учасників спортивних змагань	365
3.7.7. Організація харчування глядачів спортивних змагань	369
3.8. Особливості обслуговування туристів	372
3.8.1. Обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства	372
3.8.2. Обслуговування туристів у дорозі	375
3.8.3. Розрахунок за харчування	375
3.8.4. Комплексне обслуговування подорожуючих з діловими цілями	377
3.9. Організація обслуговування пасажирів на транспорті	381
3.9.1. Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті	381
3.9.2. Обслуговування пасажирів на авіатранспорті	383

3.9.3. Особливості організації харчування та обслуговування пасажирів на автотранспорті	390
3.9.4. Організація харчування пасажирів на водному транспорті.	391
3.10. Організація харчування в торговельних і торговельно-розважальних комплексах	400
3.10.1. Організація харчування споживачів у торговельних комплексах	400
3.10.2. Організація харчування і дозвілля в торговельно-розважальних комплексах.	403
3.10.3. Характеристика закладів швидкого обслуговування	406
3.11. Організація обслуговування за місцем роботи	415
3.11.1. Загальні вимоги до організації харчування робітників і службовців	415
3.11.2. Організація обслуговування зосереджених контингентів споживачів	419
3.11.3. Організація обслуговування розсереджених контингентів споживачів	421
3.11.4. Організація дієтичного харчування	425
3.12. Організація обслуговування споживачів за місцем навчання	428
3.12.1. Порядок та регулювання надання послуг з організації харчування у навчальних закладах.	428
3.12.2. Організація обслуговування учнів у загальноосвітніх навчальних закладах	435
3.12.3. Організація обслуговування учнів у професійно-технічних навчальних закладах.	440
3.12.4. Організація обслуговування студентів у вищих навчальних закладах	443
ДОДАТКИ	449
ГЛОСАРІЙ	562
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ	574

ПЕРЕДМОВА

Підручник «Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства» створений колективом авторів на основі глибокого вивчення змін, які відбулися у ресторанному господарстві за останнє десятиріччя. Перехід країни на ринкові умови господарювання обумовив кардинальні зміни у цій сфері економічної діяльності: суттєво збільшилася частка закладів з колективною і приватною формами власності, розширилася мережа загальнодоступних закладів ресторанного господарства, у тому числі ресторанів, закладів швидкого обслуговування різних типів тощо. Це супроводжувалося певними змінами в організації їх роботи, трансформацією вимог до приготування та оформлення страв, посиленням уваги до потреб споживачів з урахуванням їх платоспроможності. Створюються заклади, спроможні задовольнити потреби як споживачів з високим рівнем доходів, так і тих, хто потребує соціального захисту. При цьому важливо забезпечити рівень обслуговування, який гарантує як безпеку споживання продуктів харчування, так і відповідність асортименту та властивостей реалізованої продукції й послуг рівню цін. Тому поряд із закладами ресторанного господарства з високими технологіями обслуговування створюються і такі, в яких використовується традиційна технологія приготування, подавання страв та обслуговування.

Складність завдань, що постали сьогодні, обумовлена значною ємністю ринку ресторанного господарства, наявністю великої кількості своєрідних контингентів споживачів з притаманними тільки їм специфічними вимогами до організації процесу обслуговування. Це ускладнює вирішення проблем як на стадії організації, так і теоретичного осмислення суті цього процесу, факторів впливу на його моделювання і управління.

Вивчення процесів, що відбуваються нині в ресторанному господарстві, дозволило по-новому поглянути на пошук шляхів практичного втілення концептуального підходу до створення сучасних закладів. Написання даного підручника є певним внеском у процес формування професійного мислення, пошуку нових можливостей задоволення потреб споживачів, творчого підходу до вирішення проблем у сфері ресторанного господарства.

Підручник складається з трьох розділів. У першому розглядається різноманітність типів закладів ресторанного господарства, вимоги до їх архітектурно-художнього оформлення, оснащення сучасною технікою, що сприяє прискоренню процесу обслуговування, створенню комфортного внутрішнього середовища. Рівень обслуговування визначається також наявністю столового посуду і наборів, характеристики яких повинні відповідати таким важливим вимогам, як функціональність, міцність, естетичність. Належна увага приділяється подаванню страв і напоїв при традиційному і бенкетному обслуговуванні. Поява на

українському ринку широкого асортименту алкогольних і безалкогольних напоїв не лише вітчизняного, а й іноземного виробництва супроводжується підвищеною увагою до проблем еногастрономії, тобто раціонального поєднання страв і напоїв, а також формування культури їх споживання.

Логічним продовженням першого є другий розділ, у якому дається характеристика методів і форм обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Розгляд цих питань починається з їх класифікації, загальної характеристики і поступово переходить до детального опису найбільш складних форм: обслуговування бенкетів, прийомів, у тому числі за протоколом. Уперше в підручнику розкриваються особливості обслуговування при організації дозвілля і відпочинку споживачів та кейтерингового обслуговування.

Різноманітність контингенту споживачів спонукає до створення різних типів закладів ресторанного господарства з відповідним архітектурно-художнім конструюванням внутрішнього та зовнішнього їх середовища, використанням різних методів і форм обслуговування. Саме цим питанням присвячений третій розділ.

Особлива увага приділяється ресторанам та барам. Ці підприємства надають споживачам багато різних послуг. Вони поділяються на класи. Підприємства «вищого» класу та «люкс» характеризуються ексклюзивним інтер'єром, авторською кухнею, «живою» музикою і призначені для споживачів з високим рівнем доходів. Для споживачів з помірними доходами створюються підприємства, які реалізують традиційні страви і напої та використовують традиційні форми обслуговування.

Значна увага приділяється організації обслуговування в закладах ресторанного господарства при готелях, проведенню культурних, громадських, спортивних заходів, ділових зустрічей тощо, обслуговуванню організованих контингентів споживачів за місцем роботи та навчання.

Організація обслуговування студентів вищих та учнів загальноосвітніх і професійно-технічних навчальних закладів щільно пов'язана з можливостями державної підтримки найбільш незахищених верств населення. Показано, що найпотужнішому сегменту ринку, який охоплює працівників різних галузей народного господарства, необхідний особливо уважний підхід до організації процесу обслуговування та вибору його форм.

Комплексний підхід до розгляду всіх питань, пов'язаних з організацією процесу обслуговування різних контингентів споживачів, дозволив розкрити масштабність завдань, їх складність та специфічність розв'язання.

Першими слухачами курсу «Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства» були студенти Київського національного торговельно-економічного університету. Його апробація дозволила досягти послідовного, логічного подання матеріалу у першому виданні підручника. Враховуючи позитивні відгуки і побажання, друге видання доповнене розділами, в яких висвітлені особливості обслуговування в закладах ресторанного господарства, де основним контингентом є діти, учасники виставково-ярмаркових заходів, де пропагується культура споживання гарячих напоїв (чаю, кави), де організовується обслуговування тютюновими виробами тощо. Крім того, уточнений понятійний апарат, внесено певні зміни та доповнення у переважній більшості розділів (підрозділів).

Автори висловлюють щиру подяку ректору Київського національного торговельно-економічного університету А.А. Мазаракі за підтримку та сприяння у виданні підручника, колективу факультету ресторанно-готельного та туристичного бізнесу за участь в обговоренні вузлових питань організації обслуговування у закладах ресторанного господарства та всім, хто дав позитивну оцінку та надіслав пропозиції щодо його змісту і оформлення. Висловлюємо також подяку Б.Є. Ставнійчуку та І.Г. Самойдюку за поради у висвітленні низки питань та спонсорську допомогу при підготовці видання до друку.

Будемо вдячні читачам за відгуки та побажання щодо подальшого удосконалення підручника. Всі зауваження та рекомендації просимо надсилати електронною поштою на адресу: gal_x67@mail.ru.