

# Тема 1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ

## 1.1. Послуги закладів ресторанного господарства та вимоги до них

Підприємства ресторанного господарства виконують тривзаємопов'язані функції: виробництво кулінарної продукції, реалізація та організація її споживання.

Відповідно до ГОСТ 30523-97 «Послуги громадського харчування. Загальні вимоги» *послуга громадського харчування* – це результат діяльності підприємств і громадян-підприємців по задоволенню потреб споживача в харчуванні та проведенні дозвілля. *Процес обслуговування* є сукупністю операцій, які здійснюються виконавцем при безпосередньому контакті зі споживачем послуг при реалізації кулінарної продукції та організації дозвілля. *Якість послуг* повинна задовольняти встановленим або передбачуваним потребам споживачів. *Послуги закладів ресторанного господарства мають відповідати* вимогам безпеки і екологічності, цільовому призначенню і надаватися за умов, які відповідають вимогам діючих нормативних документів. У процесі обслуговування споживачів комплекс послуг повинен відповідати типу підприємства і його класу. При їх наданні має враховуватися вимога ергономічності, тобто відповідність умов обслуговування гігієнічним, антропометричним та фізіологічним потребам споживачів. А дотримання цих вимог забезпечує комфортність обслуговування.

Послуга, що надається, повинна відповідати вимогам естетичності. Естетичність характеризується гармонійністю архітектурно-планувального вирішення приміщень підприємства, а також умовами обслуговування, зокрема зовнішнім виглядом персоналу, сервірівкою столу, оформленням і подачею кулінарної продукції. Споживач має отримувати повне, достовірне і своєчасне інформування про послугу, що надається.

Основна послуга закладів ресторанного господарства – *послуга харчування* – складається з послуг виготовлення кулінарної продукції та створення умов для її реалізації і споживання відповідно до типу і класу закладу. За видами виділяють:

- послуга харчування ресторану;
- послуга харчування бару;
- послуга харчування кафе;
- послуга харчування їдальнею;
- послуга харчування закусконою.

Так, наприклад, послуга харчування ресторану – це послуги з виготовлення, реалізації та організації споживання широкого асортименту страв і виробів складного приготування з різних видів сировини, винно-

горілчаних виробів та інших товарів, а послуга харчування закусконою є послугою з виготовлення, реалізації та споживання обмеженого асортименту страв нескладного приготування для швидкого обслуговування споживачів.

*Послуги з організації споживання продукції і обслуговування* включають:

- організацію та обслуговування торжеств, ритуальних заходів;
- організацію харчування та обслуговування учасників конференцій, нарад, культурно-масових заходів і т.ін.;
- послугу офіціанта, бармена з обслуговування вдома;
- доставку кулінарної продукції та кондитерських виробів і обслуговування споживачів в офісах та вдома;
- обслуговування споживачів у дорозі, на пасажирському транспорті;
- обслуговування в номерах готелів;
- організацію раціонального комплексного харчування і т.ін.

У ресторанах та барах велика увага приділяється організації послуги дозвілля.

*Послуги з організації дозвілля* включають:

- організацію музичного обслуговування;
- організацію проведення концертів, програм вар'єте та ін.

*Культура обслуговування* – один із основних критеріїв в оцінці діяльності працівників закладів ресторанного господарства. До основних чинників, що визначають культуру обслуговування, належать:

- наявність сучасної матеріально-технічної бази;
- види і характер послуг, що надаються;
- асортимент і якість продукції, що випускається;
- впровадження прогресивних форм обслуговування;
- рівень рекламно-інформаційної роботи;
- професійна майстерність працівників закладів ресторанного господарства.

Культура обслуговування на високому рівні підвищує конкурентоспроможність підприємства, що дуже важливі в умовах ринкових відносин.

## **1.2. Характеристика методів і форм обслуговування**

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

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

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

Види, методи і форми обслуговування на підприємствах залежать від місця вживання їжі, способу її отримання і доставки споживачам, ступеня участі персоналу в обслуговуванні та ін. Вибір найбільш раціональних видів обслуговування сприяє більш повному задоволенню попиту споживачів.

**Основними видами обслуговування** в закладах ресторанного господарства є:

- реалізація продукції в залах закладів відкритого типу (ресторанів, барів, їдалень, кафе, закусточних), а також в їдальнях при промислових підприємствах та навчальних закладах;
- обслуговування пасажирів у дорозі, на транспорті;
- реалізація кулінарної продукції через магазини (відділи) кулінарії;
- організація обслуговування офіціантом (барменом) вдома.

На підприємствах ресторанного господарства застосовуються такі *методи обслуговування*:

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

При масовому обслуговуванні, при порівняно невеликому асортименті страв для прискорення обслуговування застосовується *самообслуговування*, в процесі якого споживачі самостійно беруть з роздавальної холодної страви і напої, борошняні кондитерські вироби. Гарячі страви роздавальники порціонують безпосередньо перед відпуском.

*Обслуговування офіціантами* застосовується в ресторанах, барах, інколи в кафе, в яких створення комфорту відіграє визначальну роль. Ці підприємства призначені не лише для виконання послуги харчування, але й для організації відпочинку споживачів.

*При комбінованому методі* передбачається поєднання двох вказаних методів обслуговування. Наприклад, підприємство працює вдень за методом самообслуговування (загальнодоступна їдальня, кафе), а ввечері – обслуговування офіціантами. У таких підприємствах також повинні створюватися умови для організації відпочинку споживачів.

Залежно від участі персоналу в обслуговуванні розрізняють повне і часткове самообслуговування.

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

*При частковому самообслуговуванні* більшість цих операцій виконує персонал ресторанного закладу для прискорення обслуговування. Прикладом

часткового самообслуговування є попереднє накриття столів у їдальнях при виробничих підприємствах і навчальних закладах, де встановлена єдина обідня перерва і харчування організоване через комплексні сніданки та обіди. При цьому споживачі лише розливають у тарілки перші страви із супниць, заздалегідь виставлених на столи та відносять використаний посуд.

За способом розрахунку зі споживачами розрізняють самообслуговування з попереднім, подальшим, безпосереднім розрахунком та оплатою після вживання їжі.

*При самообслуговуванні з попереднім розрахунком* споживачі, ознайомившись з меню, отримують чек і розраховуються в касі, а потім по цих чеках отримують вибрані страви на роздачі. Такий вид самообслуговування уповільнює процес обслуговування. Значне прискорення при застосуванні цієї форми обслуговування досягається при відпуску комплексних обідів по заздалегідь придбаних талонах або абонементам.

*Самообслуговування з подальшим розрахунком* – це розрахунок за вибрані страви в кінці роздавальної зони. Перевагами цієї форми обслуговування є можливість безпосереднього вибору страв споживачами, звільнення роздавальників від розбору чеків, що прискорює процес обслуговування.

*Самообслуговування з безпосереднім розрахунком* забезпечує одночасність вибору страв, отримання і оплати їх вартості. В цьому випадку відпускання продукції і розрахунок зі споживачем здійснюється одним працівником. Така форма обслуговування застосовуються в буфетах, закусочних, при обслуговуванні через барну стійку в барах.

*При самообслуговуванні з оплатою після вживання їжі* споживач, вибравши страви і напої, отримує чек у касира в кінці роздавальної зони, який оплачує при виході із залу. Застосування такої форми обслуговування сприяє посиленню контролю за веденням розрахункових операцій. При цьому пропускну спроможність залу збільшується у півтора рази порівняно із самообслуговуванням з попередньою оплатою.

### **Контрольні питання**

1. Які функції виконують підприємства ресторанного господарства?
2. Сутність послуг реалізації продукції та організації її споживання підприємств ресторанного господарства.
3. Сутність послуг з організації дозвілля в закладах ресторанного господарства.
4. Які ще послуги можуть надавати підприємства ресторанного господарства?
5. Назвіть методи обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.
6. Форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

## Тема 2. ТОРГІВЕЛЬНІ ПРИМІЩЕННЯ

### 2.1. Види торгівельних приміщень, їх призначення та характеристика

Відповідно до будівельних норм, правил проектування і ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства (класифікація)», до приміщень для споживачів у закладах ресторанного господарства належать вестибюль (у т.ч. гардероб, туалет) та зали. У ресторанах до цієї групи входять також банкетні зали, коктейль-зали, аванзали. Гардероб і туалетні кімнати обов'язково мають бути у всіх закладах ресторанного господарства, окрім закусочних; у ресторанах «люкс» і вищого класу та барах «люкс» виділяються ще курильні. Роздавальна, буфети, сервізна і мийні столового посуду у ресторанах є підсобними торгівельними приміщеннями.

Площа торгівельних приміщень залежить від типу закладу і кількості місць. Обчислюється вона в квадратних метрах множенням норми площі на одне місце на кількість посадочних місць.

Норми площі на одне місце, м<sup>2</sup>: у їдальнях загальнодоступних – 1,8; кафе, закусочних, пивних барах – 1,6; у ресторанах (зал з естрадою і танцмайданчиком) – 2,0; у ресторанах без естради і танцмайданчика і барах – 1,8.

*Вестибюль* – це, по суті, перше приміщення, куди потрапляють споживачі і де починається їх обслуговування. Людина, переступаючи поріг ресторану, відразу ж звертає увагу на те, як розташовані вестибюль, гардероб, зали та інші приміщення. Їхня архітектура, колірне вирішення, елементи інформації активно впливають на емоції.

Залежно від того, як оформлений вестибюль, наскільки люб'язний персонал, складається перше враження про рівень обслуговування в даному закладі. Площа вестибюля має бути пропорційна площі торгівельного залу, інтер'єр – відповідати головному напрямку роботи ресторану. Площа вестибюля повинна дорівнювати приблизно чверті площі залу. Тут доцільно розміщувати інформацію про послуги, які надає заклад, а також іншу необхідну інформацію для споживачів. У вестибюлі розміщують також гардероб для верхнього одягу, обладнують дзеркалами, м'якими меблями (крісла, напівкрісла, банкетки), журнальними столиками та організують продаж газет, сигарет і сувенірів.



Рис. 1. Вестибюль ресторану

*Гардероб*, як правило, розташовується при вході у вестибюль. Він обладнаний секційними металевими двосторонніми вішалками з розсувними кронштейнами. Відстань між ними повинна складати не менше 70 см, а гачків має бути на 10 відсотків більше, ніж місць у залі. Для зберігання взуття, ручної поклажі (сумок, портфелів) на внутрішньому боці стійки гардеробу обладнують полиці. На підприємствах із самообслуговуванням за відсутності гардероба вішалки для одягу встановлюють безпосередньо у залах.

*Туалетні кімнати.* Для відвідувачів має бути забезпечена можливість вимити руки, поправити зачіску і т.ін. Як правило, поряд із гардеробом обладнують туалетні кімнати, до санітарного стану яких висуюються високі вимоги: бездоганна чистота, вентиляція, освітлення. Тут має бути гаряча і холодна вода, дзеркало, туалетне мило, папір, паперові рушники та серветки. В туалетних кімнатах, особливо в підприємствах високого класу, бажано мати щітки для одягу і взуття.

## Зміст

<b>Тема 1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ</b> .....	<b>3</b>
1.1. Послуги закладів ресторанного господарства та вимоги до них. ....	3
1.2. Характеристика методів і форм обслуговування. ....	4
Контрольні питання .....	6
<b>Тема 2. ТОРГІВЕЛЬНІ ПРИМІЩЕННЯ</b> .....	<b>7</b>
2.1. Види торгівельних приміщень, їх призначення та характеристика. ....	7
2.2. Взаємозв'язок торгівельних залів, виробничих та підсобних приміщень. ....	11
2.3. Сучасний інтер'єр торгівельного залу та вимоги до нього .....	13
2.4. Характеристика буфету при ресторані, приміщення для нарізання хліба та сервізної. ....	15
2.5. Організація роботи мийної столового посуду. ....	17
2.6. Устаткування залів. Сучасні вимоги до меблів .....	19
Контрольні питання .....	31
<b>Тема 3. СТОЛОВИЙ ПОСУД ТА НАБОРИ. СТОЛОВА БІЛИЗНА</b> ..	<b>32</b>
3.1. Класифікація, вимоги до посуду .....	32
3.2. Характеристика порцелянового, фаянсового та керамічного посуду .....	33
3.3. Характеристика скляного, кришталевого та мірного посуду. ....	36
3.4. Характеристика металевого посуду. Види та призначення .....	39
3.5. Столові набори. Види, призначення та характеристика .....	41
3.6. Дерев'яний і пластиковий посуд, набори. Види та призначення ..	44
3.7. Столова білизна. Види та призначення. ....	45
Контрольні питання .....	49
<b>Тема 4. ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ</b> .....	<b>50</b>
4.1. Меню, прейскурант страв, карта вин та напоїв. ....	50
4.2. Види меню. ....	57
4.3. Оформлення меню і прейскурантів .....	58
Контрольні питання .....	59
<b>Тема 5. ПІДГОТОВКА ДО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ.</b>	<b>60</b>
5.1. Підготовка торговельного залу .....	60
5.2. Підготовка столового посуду, наборів, столової білизни .....	63
5.4. Підготовка персоналу до обслуговування. ....	95
Контрольні питання: .....	100

<b>Тема 6. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ У РЕСТОРАНАХ</b> . . . . .	<b>101</b>
6.1. Основні елементи обслуговування в ресторанах . . . . .	101
6.2. Послідовність подачі страв і напоїв . . . . .	108
6.3. Способи подачі страв і закусок . . . . .	117
6.4. Правила подачі холодних страв і закусок. . . . .	120
6.5. Правила подачі гарячих закусок . . . . .	125
6.6. Правила подачі супів . . . . .	127
6.7. Правила подачі других гарячих страв . . . . .	128
6.8. Правила подачі солодких страв і фруктів. . . . .	133
6.9. Правила подачі гарячих і холодних напоїв . . . . .	136
6.10. Подача тютюнових виробів. . . . .	139
6.11. Деякі правила етикету і норми поведінки за столом . . . . .	140
Контрольні питання: . . . . .	143
<b>Тема 7. БАНКЕТИ І ПРИЙОМИ</b> . . . . .	<b>144</b>
7.1. Організація і види банкетів . . . . .	144
7.2. Банкет-прийом з повним обслуговуванням офіціантами . . . . .	145
7.3. Банкет-прийом з частковим обслуговуванням офіціантами . . . . .	166
7.4. Організація фуршетів . . . . .	169
7.5. Банкет-коктейль . . . . .	182
7.6. Банкет чай . . . . .	188
7.7. Буфет-фуршет-гірка . . . . .	190
7.8. Банкет-прийом „шведський стіл” . . . . .	192
Контрольні питання: . . . . .	197
<b>Тема 8. СПЕЦІАЛЬНІ ВИДИ ПОСЛУГ І ФОРМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ</b> . . . . .	<b>198</b>
8.1. Обслуговування за типом «шведський стіл». . . . .	198
8.2. Послуги з організації харчування учасників з'їздів, конференцій, фестивалів, форумів та нарад . . . . .	213
8.3. Послуги з організації харчування в готелях . . . . .	217
8.4. Послуги з організації харчування пасажирів залізничного транспорту . . . . .	220
8.5. Послуги з організації харчування в аеропорту і на борту літака . . . . .	236
8.6. Послуги з організації харчування пасажирів на автомобільному та водному транспорті . . . . .	257
8.7. Організація обслуговування в місцях масового відпочинку . . . . .	258
8.8. Організація форм прискореного обслуговування . . . . .	259
8.9. Особливості обслуговування тематичних заходів та весіль. . . . .	260
Контрольні питання . . . . .	267



<b>Тема 9. ПРОГРЕСИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ . . .</b>	<b>268</b>
Контрольні питання . . . . .	317
<b>Тема 10. ОРГАНІЗАЦІЯ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ . . .</b>	<b>318</b>
10.1. Обслуговування на виробничих підприємствах . . . . .	318
10.2. Організація харчування учнів загальноосвітніх шкіл . . . . .	328
10.3. Організація харчування студентів вищих та середніх спеціальних навчальних закладів . . . . .	332
10.4. Організація харчування учнів професійно-технічних училищ. .	335
Контрольні питання . . . . .	337