

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет менеджменту

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

Організація обслуговування в закладах харчування

КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої
ОПП «Харчові технології» спеціальності 181 «Харчові технології»
денної та заочної форми здобуття вищої освіти

МИКОЛАЇВ
2025

УДК 338.488.2:640.43
О-64

Друкується за рішенням науково-методичної комісії факультету менеджменту Миколаївського національного аграрного університету від 22.12.2025 р., протокол № 5.

Укладач:

І. О. Банєва – д-р екон. наук, професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму, Миколаївський національний аграрний університет.

Рецензенти:

О. І. Олійник – канд. екон. наук, доцент кафедри економіки підприємств, Миколаївський національний аграрний університет

А. В. КЕМ – директор готельно-ресторанного комплексу «Золотий фазан» (ФОП Кем А.В.)

© Миколаївський національний аграрний університет, 2025

Зміст

ВСТУП		4
1.	Модуль 1. Організація процесу обслуговування та його матеріально-технічна база	6
2.	Модуль 2. Методи і форми обслуговування споживачів та додаткові послуги у закладах харчування	42
3.	Модуль 3. Особливості обслуговування певних контингентів споживачів у закладах харчування різних типів	54
	Список рекомендованих джерел	70

ВСТУП

Культура обслуговування є основним критерієм в оцінці діяльності бакалавра готельно-ресторанної справи, яка залежить від застосування різних форм і методів обслуговування, від знання технології приготування страв, повинен розбиратися у винах, щоб дати пораду відвідувачеві при виборі ним того або іншого напою. Він повинен безпомилково розбиратися у всіх видах посуду й приладів, знати сучасні тенденції в сервіруванні столу, правила подачі страв, уміти правильно й красиво обслужити відвідувача. На ресторанному ринку існує високий попит на працівників сфери харчування всіх спеціальностей: від кухарів до керуючих, від офіціантів до топ-менеджерів.

Актуальною проблемою вітчизняного ресторанного ринку є відсутність кваліфікованого персоналу з фаховою освітою і практичними навичками. В умовах сучасного ринку культура обслуговування й професіоналізм офіціантів значною мірою впливає на прибуток закладу, його популярність і кількість клієнтів. Фахівець із знаннями готельно-ресторанної справи – це саме той, хто є сполучною ланкою між кухарем і клієнтом, візитна картка закладу.

Методичні вказівки для практичних занять та та самостійного вивчення дисципліни розроблено відповідно до навчальних планів спеціальності та програми навчальної дисципліни.

Предмет дисципліни – особливості організації обслуговування закладів харчування.

Мета дисципліни “ Організація обслуговування в закладах харчування ” – набуття знань та вмінь з організації обслуговування у закладах харчування відповідно до вимог освітньо-кваліфікаційних характеристик, формування у студентів необхідних знань, умінь та навичок з основ обслуговування на основі наукової організації праці та досягнень науково-технічного прогресу з урахуванням тих змін, які проходять як у сфері ресторанного господарства так і за його межами відповідно до вимог стандарту.

Завданням дисципліни – отримати уявлення про діяльність закладів харчування з раціональної організації обслуговування туристів та різних категорій споживачів. Отримати теоретичні знання з розв’язання проблемних ситуацій в процесі обслуговування споживачів у закладах харчування.

Модуль 1. Організація процесу обслуговування та його матеріально-технічна база

Тема 1. 1. Ресторанне господарство як складова індустрії гостинності

1. Місце ресторанного господарства в індустрії гостинності
2. Загальні вимоги до послуг та обслуговування
3. Класифікація закладів ресторанного господарства

1. Місце ресторанного господарства в індустрії гостинності

Гостинність - одне з фундаментальних понять людської цивілізації - в наш час забезпечується такими видами економічної діяльності, як готельне і ресторанне господарство. Термін "гостинність" у науковий обіг запровадили експерти Конфедерації національних асоціацій готелів і ресторанів в Європейському Економічному співтоваристві, створеної у 1982 р.

Гостинність - комплекс послуг з визначеними споживчими властивостями, що створює позитивний образ підприємства та поживляє попит на послуги. Сукупність умов гостинності в єдиному технологічному процесі потребує постійної координації та орієнтації на взаємовідносини в системі "гість - послуга - середовище гостинності".

Середовище гостинності багато в чому визначається зовнішніми чинниками та взаємодією особливих чинників. Взаємодія цих чинників спрямована на забезпечення попиту на продукцію середовища гостинності.

Отже, гостинність - це процес прийняття та обслуговування гостей. Цей процес, у широкому соціально-економічному значенні, є складовою туризму, що визначається як сукупність відносин, зв'язків і явищ, які виникають під час переміщення і перебування людей у місцях, не пов'язаних з їхнім постійним проживанням чи трудовою діяльністю.

Вагомою складовою індустрії гостинності є ресторанне господарство. Це сучасний бізнес, що швидко розвивається і набуває різних форм.

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

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

Головною ланкою системи обслуговування харчування туристів є підприємства ресторанного господарства.

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

Ресторанне господарство характеризується загальними ознаками, в основу яких покладено задоволення потреб людини у споживанні їжі та напоїв.

Однією з визначальних засад діяльності ресторанного господарства, як і всієї підприємницької сфери, є досягнення високих результатів за найменших витрат матеріальних і трудових ресурсів.

У структурі мережі закладів ресторанного господарства найвагомішою є частка кафе, закусточних, буфетів, що пояснюється стійким попитом споживачів на продукцію і послуги цих підприємств: частка їдалень перевищує 20%, барів - становить 16%, інших закладів ресторанного господарства - 7%.

2. Загальні вимоги до послуг та обслуговування

Послуги громадського харчування, що забезпечують задоволення потреб і гармонізацію інтересів споживачів і підприємств (підприємців), що надають ці послуги, повинні відповідати вимогам:

- відповідності цільовому призначенню;
- точності і своєчасності надання;
- безпеки і екологічності;
- ергономічності і комфортності (характеризує відповідність умов обслуговування гігієнічним, антропометричним, фізіологічним можливостям споживання. Дотримання вимог ергономічності забезпечує комфортність обслуговування і сприяє збереженню здоров'я і працездатності споживача);
- естетичності;
- культури обслуговування;
- соціальної адресності (повинна вимогам певного контингенту споживачів відповідно до типу підприємства);
- інформативності (повне, достовірне і своєчасне інформування споживача про послугу, що надається. Своєчасна і достовірна інформація про харчову і енергетичну цінність кулінарної продукції дозволяє споживачеві правильно, з урахуванням вікових особливостей і стану здоров'я, вибрати необхідну страву і кулінарний виріб. Вимога інформативності припускає використання різноманітних видів реклами.).

Послуги з організації і обслуговування урочистостей, сімейних обідів і ритуальних заходів на підприємствах всіх типів повинні надаватися висококваліфікованим виробничим і обслуговуючим персоналом в умовах підвищеної комфортності і матеріально-технічного оснащення.

Вимоги до закладів ресторанного господарства зазначені Національними стандартами.

ДСТУ 4281-20004 “ Заклади ресторанного господарства. Класифікація”.

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 (ГОСТ 12.1.004, ГОСТ 12.1.005, ГОСТ 12.1.010 та ГОСТ 12.1.019.), 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 візках;

- заклади ресторанного господарства повинні мати необхідні, відповідно до свого типу, виробничі, торговельні та побутові приміщення, (згідно з СанПиН № 42-123-4117, СанПиН № 42-123-5777, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ 12.1.005, ГОСТ 12.1.019 та ГОСТ 17.2.3.02.) 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 приміщень,

- 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.

3. Класифікація закладів ресторанного господарства

Класифікація закладів ресторанного господарства (згідно стандарту України ДСТУ 4281 : 2004) базується на комплексі вимог до асортименту продукції, рівня обслуговування і послуг, які надаються. Заклади ресторанного господарства класифікують за різними ознаками.(рис. 1-9)



Рисунок 1.8. Класифікація ЗРГ за торговельною ознакою

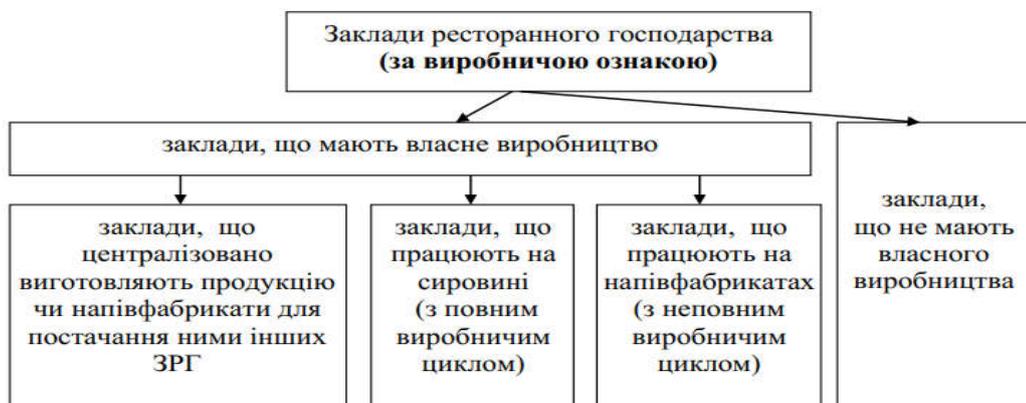


Рисунок 1. Класифікація ЗРГ за торговельною ознакою



Рисунок 2 Класифікація ЗРГ за видами економічної діяльності



Рисунок 3 Класифікація ЗРГ за ознакою комплексу продукції і послуг

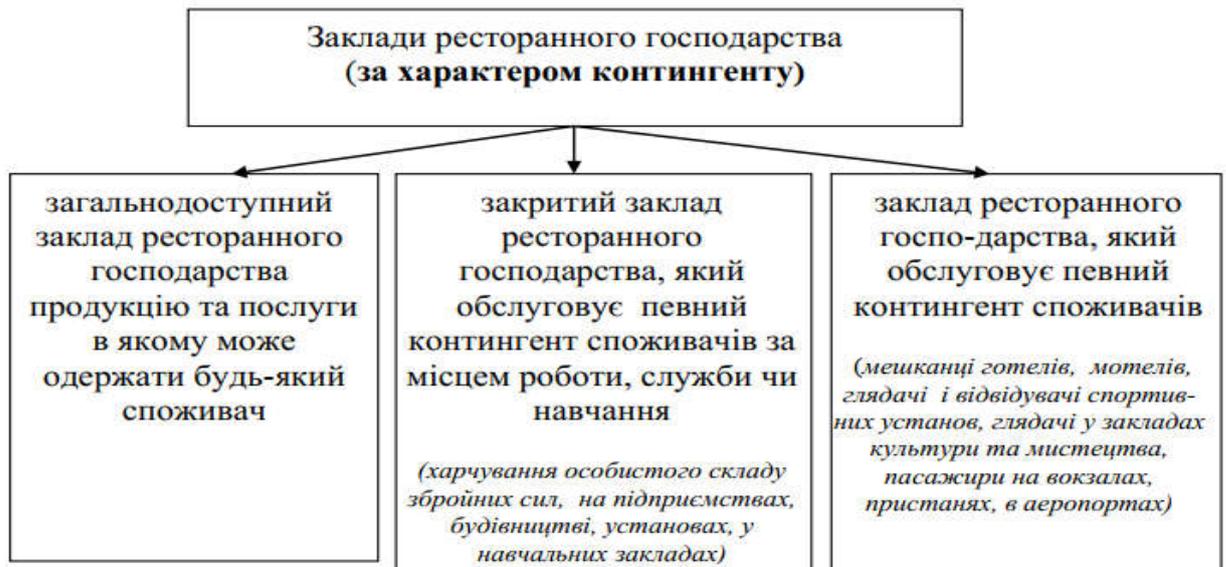


Рисунок 4 Класифікація ЗРГ за характером контингенту

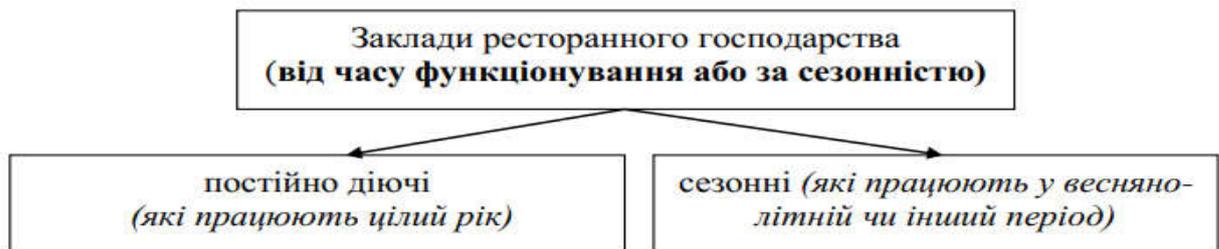


Рисунок 5. Класифікація ЗРГ залежно від часу функціонування або за сезонністю

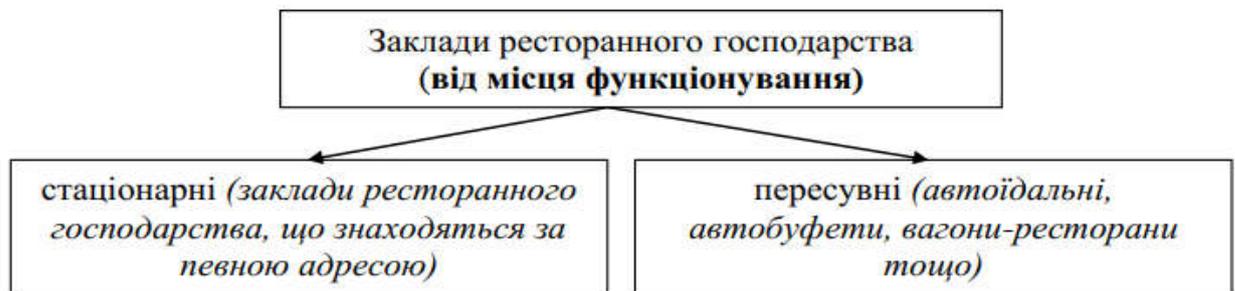


Рисунок 6. Класифікація ЗРГ залежно від місця функціонування

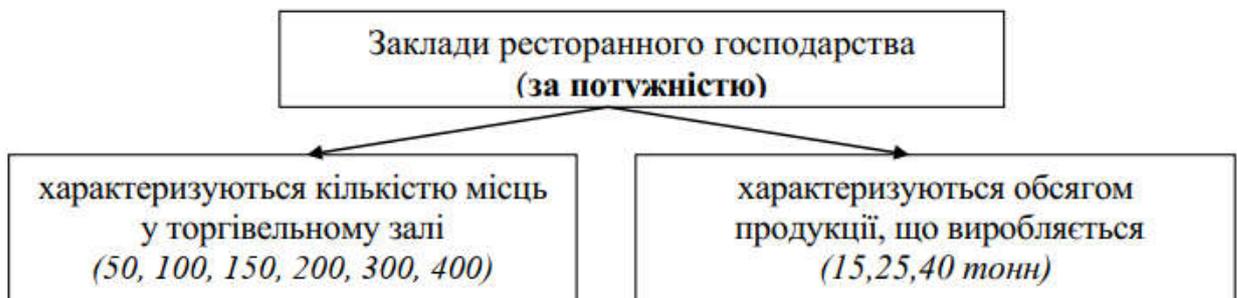


Рисунок 7. Класифікація ЗРГ за потужністю

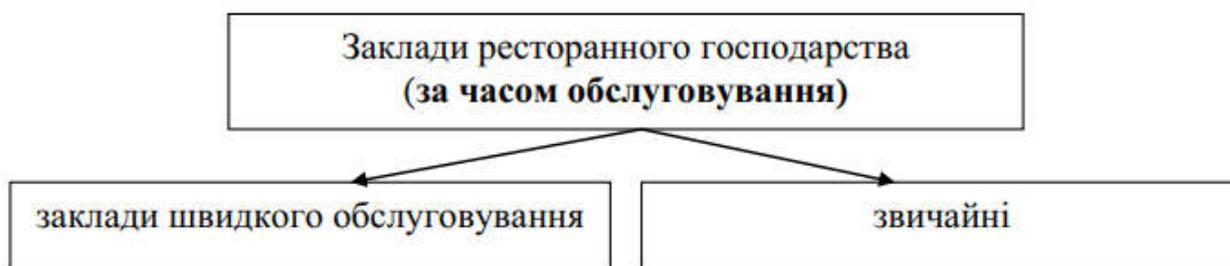


Рисунок 8. Класифікація ЗРГ за часом обслуговування



Рисунок 9. Класифікація ЗРГ за методами обслуговування

3. Типи закладів ресторанного господарства

Тип закладу ресторанного господарства визначається за сукупністю загальних характерних ознак торговельно-виробничої діяльності: асортиментом продукції, рівнем обслуговування, номенклатурою надаваних послуг, рівнем матеріально-технічної бази та ін. Визначення типу закладу ресторанного господарства регламентується ДСТУ 4281:2004 „Заклади ресторанного господарства. Класифікація”.

Основні терміни

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.
Повносервісний ресторан	це заклад ресторанного господарства з обслуговуванням офіціантами та значною часткою фірмових, замовних страв і напоїв у продукції власного виробництва.
Спеціалізований ресторан	це заклад ресторанного господарства з обслуговуванням офіціантами, що спеціалізується на певному асортименті кулінарної продукції – рибний ресторан, ресторан національної кухні тощо.

На класи діляться тільки ресторани та бари. Клас – це сукупність відмінних ознак підприємства певного типу, що характеризує якість надаваних послуг, рівень та умови обслуговування.

Різновиди ресторану

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.
Ресторан за спеціальним замовленням (catering)	це заклад ресторанного господарства, призначений для готування і постачання готової їжі та організації обслуговування за спеціальними замовленнями.
Ресторан-їдальня (commissary restaurants)	це різновид ресторану, який організовує харчування в організаціях.
Вагон-ресторан	це різновид ресторану, який організовує харчування споживачів послуг залізничних компаній та інших організацій пасажирського транспорту.
Ресторан тейк-аут	це різновид ресторану, у якому в ролі основної послуги пропонує продаж виробленої ним продукції на винос.
Ресторан кері-аут	це різновид ресторану, у якому передбачається доставка їжі в інші місця.

За ступенем комфорту, рівнем обслуговування, обсягом надаваних послуг ресторани поділяють на три класи: **люкс, вищий та перший**. Умовно ресторанний бізнес України можна поділити на три основні напрямки: фастфуд, заклади середнього цінового рівня та ресторани вищого цінового рівня, так звані de-lux або преміум-клас.

Ресторани класів люкс і вищий розміщуються в громадських, адміністративних, видовищних комплексах, при готельних комплексах, на курортах, у великих аеровокзалах, в місцях історичних і архітектурних пам'яток. Питома вага замовних і фірмових страв у ресторанах класу люкс має бути 100 відсотків, в ресторанах вищого класу не менше 70%. Ресторани організують обслуговування урочистих і офіційних прийомів, конференцій, з'їздів, проводять вечори відпочинку з музичними та естрадними програмами, тематичні вечори.

Ресторани першого класу розташовуються найчастіше на магістралях, в зонах відпочинку, в комплексах торгових центрів. У меню ресторанів 1 класу має бути не менше 50 відсотків фірмових і замовних страв. У денний час можлива реалізація експрес обідів, яких повинно бути не менше 2-х варіантів.

Крім страв, закусок, виробів в ресторанах реалізуються різні міцні алкогольні, слабоалкогольні та безалкогольні напої. При таких підприємствах організуються також кондитерські цехи, які випускають широкий асортимент виробів і забезпечують ними головне підприємство та його філії. Разом з меню споживачам необхідно пропонувати преїскурант і карту вин. До окремої групи належать ресторани, які спеціалізуються на приготуванні національних страв і страв з певних видів продуктів. У ресторанах обслуговуючий персонал для роботи повинен забезпечуватися спеціальним одягом і взуттям. Обслуговування офіціантами здійснюється під наглядом адміністратора залу або метрдотеля. Для ресторанів, які обслуговують іноземців, обслуговуючий персонал повинен володіти міжнародною іноземною мовою в обсязі, необхідному для спілкування. Ресторани за своїм призначенням повинні забезпечувати високий рівень комфорту шляхом оснащення торгових приміщень і приміщень для споживачів зручними меблями, створювати сприятливого для відпочинку мікроклімату. Споживачам в ресторанах пропонується широкий перелік послуг. Зали ресторанів обладнуються спеціальними комфортними меблями, столами 2-х, 4-х місцевими (круглої, квадратної або

прямокутної форми). Обслуговування здійснюється на скатертинах або індивідуальних серветках (в залежності від класу підприємства).

Класифікація ресторанів за різними ознаками наведена на рис. 10.



Рисунок 10 Класифікація ресторанів

За контингентом, що обслуговується ресторани поділяють на **загальнодоступні** (продукцію та послуги може одержати будь-який споживач) та **закриті** (продукцію та послуги може одержати певний контингент: викладачі вищих навчальних закладів, службовці установ та промислових підприємств тощо).

За часом обслуговування ресторани класифікують на звичайні та ресторани з швидким обслуговуванням. За методами обслуговування ресторани бувають з обслуговуванням офіціантами і самообслуговуванням. Ресторан може бути **повносервісним** (з обслуговуванням офіціантами та значною часткою фірмових, замовних страв і напоїв у продукції власного виробництва) або **спеціалізованим** (спеціалізується на певному асортименті кулінарної продукції).

Основні терміни

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

Різновиди кафе

Кав'ярня	це різновид кафе, у якому реалізують широкий асортимент кави із супутніми товарами.
Кафе-бар	це різновид кафе, особливістю якого є наявність барної стійки в торговельному залі кафе або торговельному залі бару, суміжного з торговельним залом кафе.
Кафе-пекарня	це різновид кафе, відмінною ознакою якого є виробництво і продаж булочних і борошняних кондитерських виробів на місці.
Чайний салон	це різновид кафе у якому пропонують широкий асортимент чаю, а також кондитерські, булочні і борошняні кулінарні вироби.
Таверна	це різновид кафе, 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.

Залежно від контингенту споживачів, в кафе обслуговування здійснюється офіціантами або використовується метод самообслуговування. У кафе з концертно-естрадними програмами зі споживачів можуть потребувати додаткової оплати в розмірі, що покриває витрати підприємства на організацію цього заходу. Музичне обслуговування організується з використанням стереофонічної радіоапаратури, допускається виступ оркестру або ансамблю. Залежно від використовуваного методу обслуговування споживачів, оплата за продукцію і послуги в кафе здійснюється за готівковий розрахунок за запропонованим офіціантом рахунку або за картками, за розрахунковими касовими чеками при самообслуговуванні через лінію роздачі. Класифікація кафе представлена на рис. 2.



Рисунок 11. Класифікація кафе

Зали кафе обладнуються 2-х, 4-х місцевими столами (круглої, овальної, квадратної або прямокутної форми). До них підбираються відповідної форми стільці, крісла. Столи накриваються скатертину, або обслуговування здійснюється на індивідуальних серветках або за столами з гігієнічним покриттям. Як і ресторан, кафе призначене не тільки для організації харчування населення, а й для організації їхнього дозвілля, тобто об'єднується організація прийому їжі і відпочинок. Кафе розмішують на центральних вулицях міста, при готельних комплексах, на вокзалах, в зонах відпочинку і т.п.

Кафе може бути **повносервісним** або **спеціалізованим**. Розрізняють спеціалізовані кафе: кафе-кондитерська, кафе-морозиво, кафе-молочне, кафе-піца, кафе-варенична, кафе-пельменна, кафе дитяче, кафе молодіжне і т.п.

Основні терміни

Бар	це заклад ресторанного господарства, в якому алкогольні, безалкогольні, змішані напої, страви до них і закупні товари продають через барну стійку.
Закусочна, шинок	це заклад ресторанного господарства з самообслуговуванням, де переважає асортимент гарячих і холодних закусок, страв нескладного приготування, призначений для швидкого обслуговування споживачів.

Різновиди бару

Нічний клуб	це різновид бару або ресторану, який працює виключно у нічні години, з організацією різноманітних видовищ і розважально-танцювальних програм із музичним супроводом.
Пивний зал	це різновид бару або ресторану, де продають і організовують споживання широкого асортименту пива з супутньою продукцією.
Пивні-садки (brasseries, beer gardens)	це різновид бару, що продає і організовує споживання різноманітного асортименту пива і має озеленений торговельний зал.
Пивна (pub)	це різновид бару, що продає і організовує споживання алкогольних або безалкогольних напоїв, основним з яких є пиво.
Пивоварний бар (brew pub)	це різновид бару, в якому варять, продають і організовують споживання пива на місці.
Бар-закусочна (snack bar)	це різновид бару із спеціалізацією за асортиментом закусок та сандвічів (закритих бутербродів).

Бари класу люкс відрізняються дуже високим рівнем комфорту. Будуються тільки за індивідуальними проектами. Меблі, освітлювальна апаратура виконуються за спеціальними замовленнями. Посуд і столова білизна також має спеціальне оформлення, виконане на замовлення підприємства (символіка цього підприємства, монограма або щось інше).

Обслуговування споживачів в барах здійснюється барменом за стійкою і офіціантами за столиками, або тільки барменом, що визначається класом підприємства. На кожне місце в барах за барною стійкою передбачається не менше 0,8 м (клас люкс і вищий) і 0,6 м (клас перший). Кількість місць за барною стійкою має становити близько 50% від числа місць за столами для класу люкс, не менше 25% для барів вищого класу і 20% – першого класу.

Особливістю більшості барів є те, що майже весь процес приготування продукції здійснюється в присутності споживача барменом за барною стійкою.

Особлива увага приділяється оформленню інтер'єру, організації природного і штучного освітлення, музичній програмі. Для споживачів в барах встановлюються телевізори, передбачається місце для танців. Розрізняють спеціалізовані бари: винний, пивний, молочний, вітамінний, коктейль-бар тощо.

Режим роботи бару залежить від його спеціалізації. Бари можуть бути денними і нічними. Молочний і вітамінні, пивні і гриль – це денні бари. Винні, коктейль-бари або коктейль-холи – це, як правило, нічні підприємства.

Бари можуть організовуватися як самостійні підприємства (бути юридичними особами) або в комплексі з іншими типами підприємств ресторанного господарства (ресторанами, кафе, їдальнями, ін.).

Основні терміни

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.
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.

Різновидом їдальні з асортиментом страв дієтичного харчування є дієтична їдальня. Класифікація їдалень та буфетів представлена на рис. 1

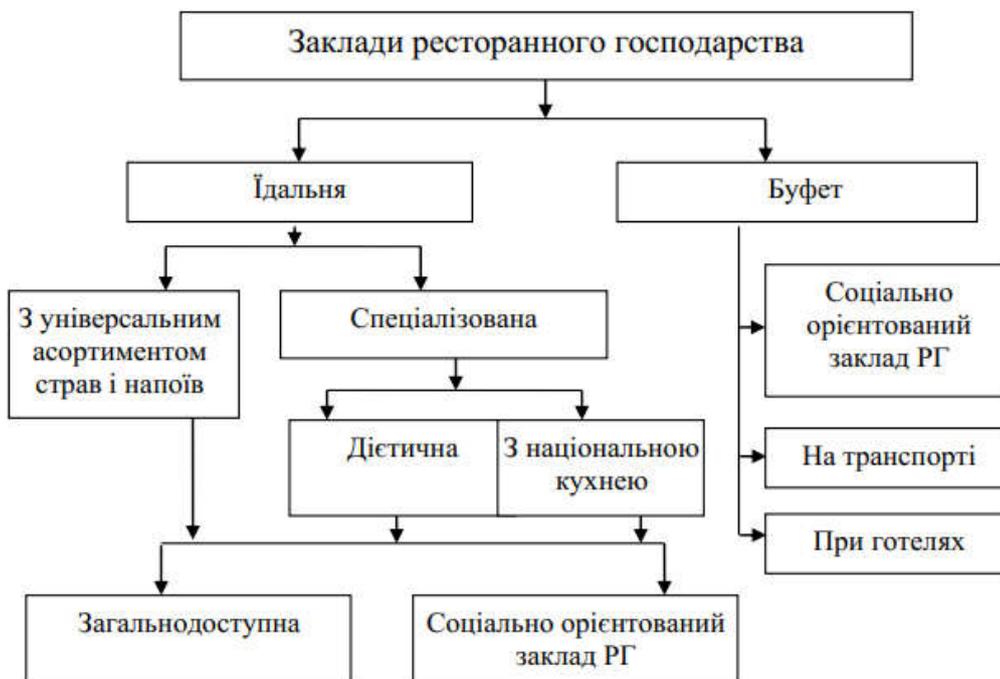


Рисунок 12. Класифікація їдалень, буфетів

Основні терміни

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.

Запитання для самоконтролю:

1. За якими критеріями класифікують підприємства харчування туристичної індустрії?
2. Як залежно від місця розташування розрізняють ресторани?
3. Що таке асортимент продукції?
4. Як поділяються за формами обслуговування підприємства харчування?
5. Як поділяються за рівнем обслуговування підприємства харчування?

Тема 1.2. Приміщення та обладнання для організації процесу обслуговування

1. Загальні вимоги до матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства
2. Приміщення для споживачів
3. Роздавальні, буфети та підсобні приміщення

1. Загальні вимоги до матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

Приміщення підприємств харчування в залежності від їх функціонального призначення поділяють на наступні групи:

- приміщення для споживачів – вестибюль (включаючи гардероб, умивальні та туалетні кімнати), зали із роздавальними та без них, приміщення для офіціантів;
- виробничі приміщення – гарячий та холодний цехи, заготівельні цехи (м'ясний, рибний, овочевий), доготувальний цех, кабінет завідуючого виробництвом, кондитерський цех, цех борошняних виробів, мийні столового та кухонного посуду, мийна та комора тари напівфабрикатів, сервізна;
- приміщення для прийому та зберігання продуктів – охолоджувані камери для зберігання риби, молочних продуктів, неохолоджувані комори для зберігання сухих продуктів, приміщення комірника, комора інвентарю, приймальна продуктів;
- службові та побутові приміщення – кабінет директора, кімната персоналу, кімната завідуючого господарством, гардероб для персоналу й офіціантів, душові, вбиральні та білизняна;
- технічні приміщення – електрощитові, вентиляційна камера, котельня, бойлерна тощо.

Склад приміщень та їх площа залежать головним чином від типу, місткості підприємства, характеру виробництва.

Сучасні ресторани значно змінилися і зовні, і всередині. На зміну величезним залам колишніх років прийшли невеликі зали, що відокремлені один від одного розсувними стінами, перегородками, квітниками та іншими деталями інтер'єру.

Над входом до ресторану повинен бути влаштований козирок, щоб відвідувачі мали можливість обтрусити парасольку, привести у порядок взуття. На видному місці повинна бути вивіска режиму роботи закладу.

У ресторані передбачені три зони приміщень:

- 1) технологічний комплекс (приміщення для приготування їжі);
- 2) основна група торговельних приміщень для прийому їжі (обідній зал, банкетний зал, бар);
- 3) приміщення для прийому гостей і відпочинку (вестибюль, аванзал, гардероб, туалетні кімнати, кімната для паління).

Перша зона – технологічний комплекс (приміщення для приготування їжі).

Ресторан як підприємство, що випускає кулінарну продукцію, має виробничі цехи, котрі спеціалізуються на переробці певного виду сировини та продукції, що виготовляється. Це м'ясний, рибний, овочевий, гарячий, холодний, кондитерський та борошняний цехи. Також є складське, тарне господарство і санітарно-технічні служби.

Усі виробничі приміщення (цехи) ресторану поділяються на заготівельні, доготувальні, спеціалізовані та допоміжні.

- заготівельні цехи – м'ясний, рибний, овочевий. У невеликих ресторанах переробку м'яса, птиці та риби об'єднують у єдиний цех, але для кожного виду сировини виділяють окремий стіл, обробні дошки та ножі. У заготівельних цехах здійснюють первинну обробку сировини (м'яса, птиці, риби, овочів) та виробляють напівфабрикати для доготувальних цехів і магазинів кулінарії. У сучасний час харчовою промисловістю виробляються м'ясні та рибні напівфабрикати, тому невеликі підприємства можуть спеціалізуватися на них;

- доготувальні цехи – холодний і гарячий цехи. Тут кухарі займаються приготуванням холодних закусок, кулінарних страв і їх оформленням;

- спеціалізовані цехи (кондитерський і борошняний) випускають борошняні вироби, а також напівфабрикати для магазинів кулінарії;

- допоміжні приміщення – роздавальні приміщення, приміщення під склад, тару та санітарно-технічний інвентар.

На склади надходить продукція і сировина для тимчасового зберігання. Склади оснащені холодильними камерами, холодильниками, стелажамі тощо.

Із роздавальних приміщень офіціантом відпускається готова продукція.

Приготування їжі – складний технологічний процес.

Під *технологічним процесом* слід розуміти ряд послідовних операцій з сировиною, напівфабрикатами і кулінарними виробами та доведення їх до стану, придатного для споживання.

При організації технологічного процесу у будь-якому закладі громадського харчування необхідно:

- забезпечення потоковості виробництва та послідовності технологічного процесу;
- дотримання санітарно-гігієнічних вимог під час виробництва;
- об'єднання в єдиному приміщенні переробки сировини, що потребує однакового температурного режиму, вологості та оптимальних умов праці;
- дотримання охорони праці, техніки безпеки, забезпечення пожежної безпеки.

Висота виробничих приміщень ресторану повинна бути не менше 3 – 3,5 метрів. Температура повітря в холодному цеху не повинна перевищувати 16-18 градусів, а в гарячому 22-25 градусів.

Друга зона – основна група торговельних приміщень (обідній зал, банкетний зал, бар).

Площа торговельних приміщень залежить від кількості посадкових місць та норми площі на одне місце.

Обідній зал ресторану – це основне приміщення, де обслуговують відвідувачів. Головна вимога до залу – зручність, привабливість, вишуканість.

Зали – це приміщення, в яких обслуговують відвідувачів (гостей). Вони поділяються на основний зал, у якому здійснюється повсякденне традиційне обслуговування, банкетний зал, призначений для обслуговування свят та інших дат, та аванзал для зборів, очікування і відпочинку гостей (аванзал, гардероб, туалетні кімнати, курильні кімнати).

Третя зона – приміщення для прийому гостей і відпочинку (вестибюль).

Перше приміщення, куди потрапляють відвідувачі і де починається їх обслуговування, – це вестибюль. У залежності від того, як їх зустрічають, складається враження про заклад.

Вестибюль – приміщення, де розміщують гардероб для верхнього одягу відвідувачів, туалетні кімнати, а в ресторанах класу «люкс» та «вищого» класу передбачені додаткові курильні кімнати. Площа вестибюля повинна бути пропорційна площі торговельного залу.

Інтер'єр вестибюля повинен відповідати планувальному рішенню та стилю оформлення усього ресторану.

Вестибюль буває: малий, великий, аванзал. У цих приміщеннях рекомендується розміщувати інформацію про послуги, які надає ресторан, тут збираються гості в очікуванні банкету. Вестибюль рекомендується обладнати дзеркалами, встановити м'які меблі (крісла, банкетки) та журнальні столики.

Гардероб – призначений для прийому верхнього одягу у гостей. У гардеробі встановлюються вішалки. Їх кількість повинна бути на 10% більшою, ніж посадкових місць у залі, вони розташовуються на висоті 1,5 метра від полу. При прийомі речей гардеробник повинен спочатку вручити номерок відвідувачу, а потім вішати одяг. Коли відвідувач іде з ресторану, у першу чергу йому подають верхній одяг, а потім головний убір.

Туалетні кімнати – обладнують поруч з гардеробом; призначені для того, щоб вимити руки, поправити зачіску, привести у порядок взуття. У туалетних кімнатах повинні бути холодна і гаряча вода, туалетне мило і папір, паперові рушники і серветки. У ресторанах класу «люкс» та «вищого» класу

у туалетних кімнатах гостям пропонують свіжі індивідуальні полотняні серветки, щітки для одягу та взуття. У туалетних кімнатах забезпечують бездоганну чистоту, відповідну вентиляцію та освітлення.

Курильна кімната – в ній розміщують зручні м'які меблі, попільнички, повинна діяти інтенсивна вентиляція. При оформленні інтер'єру не використовуються легкозаймисті матеріали.

Аванзал – приміщення для очікування, збору і відпочинку учасників свята, тому його розміщують перед входом до основної зали. Для оформлення аванзалу використовуються журнальні столики, квіти, картини, дивани, крісла тощо.

Певні вимоги вказуються стосовно розміщення залу. Він повинен поєднуватися з гарячим цехом, цехом холодних закусок, сервізною, баром, буфетом, мийною столового посуду. Усе це полегшує працю обслуговуючого персоналу і прискорює обслуговування відвідувачів.

У даний час перевагу віддають невеликим, затишним обіднім залам. Відносна температура в залі 17-18 градусів, що досягається кондиціонуванням повітря.

Банкетний зал – основне приміщення, де відвідувачі ресторану обідають, вечеряють, відпочивають, відзначають свята. Банкетний зал менший обіднього, у ньому, зазвичай, встановлюють загальний банкетний стіл. Усі деталі інтер'єру залу повинні відповідати дизайну ресторану.

Бар – невід'ємна частина ресторану. У закладах ресторанного господарства під бар відводять окреме приміщення або частину залу. У ньому подають напої, каву, морозиво, фрукти, закуски тощо. Якщо бар розміщується біля входу до ресторану, то він служить аванзалом, якщо бар знаходиться у глибині залу, його нерідко об'єднують з місцем для танців.

Рациональне розміщення обладнання повинно забезпечувати найбільш оптимальну організацію виробничого процесу: дотримання вимог техніки безпеки, виробничої санітарії та протипожежного нагляду; ефективне використання приміщень для прийому та зберігання продуктів, для відвідувачів тощо.

У виробничих приміщеннях обладнання розміщують відповідно до технологічних схем приготування страв, які відображають послідовність технологічного процесу та ступінь механізації окремих операцій.

На підприємствах харчування використовують різні прийоми розміщення обладнання: найбільш розповсюдженим вважається його установка вздовж стін (присітінне) або посередині цеху (острівне). Використання того чи іншого прийому залежить від характеру виробництва та площі цеху.

При розміщенні обладнання у виробничих цехах слід забезпечити ширину проходів, достатню для безперешкодного транспортування продукції та руху персоналу.

У торговельному залі обладнання розставляють у відповідності до напрямку руху потоків споживачів та обслуговуючого персоналу, а також потоків чистого та брудного посуду. При цьому необхідно забезпечити вільний підхід до обідніх столів. Варіанти розміщення меблів вибираються з урахуванням забезпечення оптимальних умов для споживачів та обслуговуючого персоналу.

Столи можуть бути розміщені у лінію, по діагоналі, вздовж стін, паралельними рядами або іншими варіантами.

Ширина проходів між столами та вибір їхніх розмірів залежать від типу підприємства, площі залу, його конфігурації, форми та габаритів меблів, а також від основних потоків руху споживачів і транспортування посуду. З цією метою у залі встановлюють головні (шириною 1,2 – 1,5 м) та додаткові (0,6 – 0,7 м) проходи. Відстань між стіною та розташованими вздовж неї столами повинна складати не менше 0,4 м, а при розташуванні столів паралельними рядами – 0,3 м.

Тема 1.3. Меню в закладах харчування

1. Класифікація меню
2. Порядок розробки меню
3. Оформлення меню.
4. Електронне меню

1. Класифікація меню

Успіх закладів ресторанного господарства залежить від багатьох складових, чільне місце серед яких займає меню. *Меню* (від франц. menu) - це перелік страв і напоїв, рекомендованих споживачам. Цей термін як короткий і найзручніший широко використовується у вітчизняних закладах ресторанного господарства. В інших країнах застосовується термін "карта". Його перейняли також вітчизняні заклади ресторанного господарства: карта вин, карта сигар, карта кальянів тощо

Меню є візитною карткою закладу, тому папка з меню має бути красиво і добротно оформлена. Воно має узгоджуватися із загальною концепцією закладу ресторанного господарства. Оскільки концепція базується на очікуваннях споживачів, то меню повинно не тільки задовольнити, а навіть перевершити їх очікування

До розробки і створення меню слід підходити творчо, тоді воно не тільки інформуватиме споживачів про наявність страв та напоїв, а й спонукатиме до більшого замовлення, тобто впливатиме на прийняття рішення про покупку, перетворюючись таким чином на елемент реклами закладу ресторанного господарства.

Зміст меню залежить від типу закладу ресторанного господарства. Залежно від контингенту споживачів, типу і потужності закладу ресторанного господарства, застосовуваних форм і методів обслуговування та інших факторів розрізняють такі види меню: вільного вибору, скомплектоване, бенкетне, комбіноване

Меню **вільного вибору** дає можливість споживачам вибирати страви із загального меню підприємства згідно зі своїми уподобаннями і самостійно скласти 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).

В групу **скомплектованого** меню входять меню комплексного обіду (сніданку, вечері, полуденка), які 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 в закладі швидкого обслуговування. Як правило, комплексний обід в цьому закладі коштує дешевше, ніж такий же набір страв, вибраний споживачем із меню вільного вибору, що підвищує його привабливість.

Бенкетне меню - це меню святкового сніданку, обіду або вечері. Підбір страв і напоїв здійснюється з урахуванням виду та характеру заходу, сезону тощо. Сумарна вага страв коливається від 0,6 до 1,2 кг на одну особу.

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

Асортимент бенкетного меню визначається характером урочистої події та побажаннями замовників. Якщо бенкет проходить 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 обслуговуванням офіціантами замовляють широкий асортимент холодних страв і закусок у розмірі напівпорцій чи $\frac{1}{3}$ порції на одну особу. Для бенкету-обіду можна запропонувати закуску, бульйон, солянку чи іншу першу страву. Асортимент других страв може складатися з 1- 2 найменш вартів, а на десерт подають фрукти, морозиво, желе, кондитерські вироби. Бенкет зазвичай завершується подаванням чорної кави. Співвідношення між основними продуктами, включеними в бенкетне меню приблизно таке: м'ясо - 60 %, птиця - 25 %, риба - 15 %.

2. Порядок розробки меню

Відповідно до типу і класу закладу ресторанного господарства розробляється асортиментний перелік страв та напоїв. При розробці меню враховують також контингент споживачів, наявність продуктів, сезон, трудомісткість приготування страв, кваліфікацію кухарів, наявність обладнання, посуду, інвентарю, вартість харчування тощо.

За розробку меню відповідає завідувач виробництва. У дієтичній їдальні до цієї роботи залучається лікар-дієтолог. У формуванні асортименту страв та напоїв можуть брати участь шеф-кухар, інженер-технолог. Розроблене меню підписують директор підприємства, завідувач виробництва, бухгалтер (калькулятор, відповідальний за ціну страви).

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

1. Холодні страви та закуски

- 1.1. Рибні із гастрономічних продуктів
- 1.2. Рибні власного приготування
- 1.3. Із нерибних продуктів моря
- 1.4. Овочі натуральні
- 1.5. Салати
 - 1.5.1. *Рибні*
 - 1.5.2. *М'ясні*
 - 1.5.3. *Овочеві*
- 1.6. М'ясні з гастрономічних продуктів
- 1.7. М'ясні власного приготування
- 1.8. Із птиці (гастрономія, консерви)
- 1.9. Із птиці власного приготування
- 1.10. Із субпродуктів (гастрономія, консерви)
- 1.11. Із субпродуктів власного приготування
- 1.12. З овочів (консерви)
- 1.13. З овочів власного приготування
- 1.14. Грибні
- 1.15. Із яєць
- 1.16. Сири
- 1.17. Масло вершкове
- 1.18. Із кисломолочних продуктів

2. Гарячі закуски

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

3. Перші страви

- 3.1. Прозорі
- 3.2. Заправлені
 - 3.2.1. *Рибні*
 - 3.2.2. *М'ясні*
 - 3.2.3. *Овочеві*
- 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. Із птиці (відварені, припущені, смажені, продукти)
- 4.4. Із субпродуктів
- 4.5. Овочеві
- 4.6. Борошняні
- 4.7. Круп'яні
- 4.8. Яєчні

- 4.9. Із сиру селянського
- 5. Солодкі страви вироби**
 - 5.1. Гарячі (пудинг, суфле, каша гуріївська)
 - 5.2. Желе, муси
 - 5.3. Компоти
 - 5.3. Киселі
 - 5.4. Креми, збиті вершки
 - 5.5. Морозиво
 - 5.6. Плоди та ягоди свіжі
- 6. Напої**
 - 6.1. Чай
 - 6.2. Кава
 - 6.3. Какао, шоколад
 - 6.4. Молоко та кисломолочні
 - 6.5. Холодні напої та соки
- 7. Гарніри**
 - 7.1. Овочеві
 - 7.2. Круп'яні
 - 7.3. Із макаронних виробів
- 8. Кондитерські та хлібобулочні**
 - 8.1. Булочки
 - 8.2. Пиріжки
 - 8.3. Тістечка
 - 8.4. Пісочні
 - 8.5. Заварні
 - 8.6. Листові
 - 8.7. Кекси

Спочатку записують м'ясні страви та страви із птиці, приготовані з тушок, порційних та дрібнокускових напівфабрикатів, а потім - із січеного м'яса та котлетної маси.

В ідальні у меню вільного вибору включають невеликий асортимент усіх перерахованих вище груп страв. У ресторані реалізують широкий асортимент страв, до складу яких входять вищеназвані групи. При складанні меню слід проаналізувати кількість реалізованих страв певних найменувань за минулі дні з тим, щоб виявити ті, що не користуються попитом, та замінити їх.

3.Оформлення меню

Меню повинно плануватися, розроблятися і оформлюватися з розрахунку саме на того споживача, на якого заклад ресторанного господарства планує зробити основну ставку.

Тип меню, його склад і ціни мають відповідати також рівню обслуговування, атмосфері залу, часу виконання замовлення тощо.

При створенні меню важливою є розробка концепції, дизайну, тексту, що потребує творчого підходу. Своім оформленням меню підкреслює стиль, загальну атмосферу, концепцію та рівень даного закладу. Професійно та грамотно підібрані страви, якісно оформлений друкований текст меню, вишукана обкладинка свідчать про елітність ресторану. В ресторанах з помірними цінами витрати на оформлення меню можуть бути скромнішими, проте змістовна частина повинна відповідати всім необхідним вимогам, у тому числі передбаченим Правилами роботи закладів ресторанного господарства.

Меню містить перелік страв у певній послідовності, їх вихід (у соціально орієнтованих закладах) та ціну. Бажано, щоб кожний пункт ресторанного меню не тільки називав конкретну страву, а й надавав додаткову інформацію про її інгредієнти.

Для того щоб переконати споживачів придбати ті чи інші страви та напої, поряд зі звичайним меню використовують меню-газету. 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, дати рекомендації щодо подавання вина до певних страв.

Особливо слушно використати меню-газету в готелі, де є можливість більш широко й 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 також користуються Збірником рецептур для визначення норм відходів і втрат при механічній та тепловій кулінарній обробці сировини і продуктів. Якщо вони відсутні на нові та імпортовані види сировини, їх встановлюють дослідним шляхом.

Фірмові страви - це страви, створені за авторською рецептурою шеф-кухаря.

Розробка страв і затвердження документації здійснюються в три етапи. На першому етапі на кожну страву (напій, кондитерський чи кулінарний виріб) розробляють технологічну карту, якій присвоюється порядковий номер.

На другому етапі проводиться контрольна перевірка якісних показників запропонованої страви, уточнюється технологія її приготування, складаються акти контрольного приготування фірмових страв.

На третьому етапі рецептура затверджується керівником підприємства ресторанного господарства та погоджується з Головним державним санітарним лікарем.

Відповідним чином оформлені фірмові страви включаються в меню.

4. Електронне меню

У деяких сучасних закладах ресторанного господарства для того, щоб споживач міг ознайомитися з меню та зробити замовлення, використовують комп'ютерні монітори із сенсорним управлінням. Намагаючись мінімізувати витрати часу на обслуговування, ці заклади запровадили так звані е-Menu (тобто електронні меню).

Електронне меню (е-Menu) - це інтерактивне меню, що реалізується за допомогою сенсорного дисплею, який розміщують біля столу або на столі, за яким сидить гість, чи біля барної стійки. Таке меню надає споживачам закладів ресторанного господарства можливість:

- візуально в інтерактивному режимі ознайомитися з меню закладу та наочно й оперативно побачити високоякісні фотографії і детальний опис кожної страви;
- робити замовлення, не викликаючи офіціанта;
- викликати офіціанта, наприклад, для того, щоб попросити рахунок;
- отримати додаткові послуги, оскільки в комп'ютері з е-Menu, як правило, є ще такі функції: ігри, гороскопи, анекдоти, відео, музика і т. су.

Завдяки запровадженню в закладах ресторанного господарства е-Menu споживачам не треба чекати офіціанта, можна одразу зробити замовлення. Кожен самостійно та швидко може отримати додаткову інформацію про страви: склад інгредієнтів, рецепт, енергетична цінність, спосіб приготування тощо. Під час очікування замовлення можна пограти в різні ігри, почитати новини, анекдоти, замовити музику або подивитися відео. Новизна цих послуг приваблює молодь. Водночас, як свідчить практичний досвід, сенсорні екранні меню з фотографіями страв сприяють збільшенню їх продажів.

Завдяки е-Menu в закладах ресторанного господарства відкриваються нові можливості для проведення рекламних акцій: можна ефективно представити свій бренд за допомогою системи електронного меню. Практично усуваються причини для конфліктних ситуацій під час прийняття замовлення. Відкриваються нові можливості і для

зворотного зв'язку зі споживачами: проведення опитування і завдяки цьому можливість ефективно управляти програмами лояльності.

Постачальники електронної техніки забезпечують якісне сервісне її обслуговування, проводять всі роботи з інтеграції та художнього оформлення е-Menu в інтер'єрі ресторану, кафе чи бару, що створює умови для активного впровадження нової прогресивної технології планування та рекламування закладу ресторанного господарства на практиці.

Тема 1. 4. Підготовка до обслуговування споживачів у закладах харчування

1. Підготовка приміщень для споживачів
2. Розміщення меблів у залі, підготовка посуду і столової білизни
3. Фітодизайн у закладах ресторанного господарства
4. Сервірування столів

1. Підготовка приміщень для споживачів

Підготовка торгових приміщень до прийому споживачів передбачає їх прибирання, розставлення меблів, одержання столового посуду і наборів, столової білизни та сервірування столів.

Бригада прибиральників на початку і наприкінці робочого дня прибирає торгові приміщення. Характер цих робіт залежить від виду торгових приміщень (вестибюльна група, торгові зали тощо).

До комплексу прибиральних робіт у вестибюлі входить протирання меблів, поручнів, стійки гардероба, підлоги, видалення сміття з урн. Щодня до відкриття закладу чистять ручки дверей, вивіски, протирають скляні двері. Періодично за допомогою електриків протирають стельові світильники. У високих приміщеннях для цього використовують спеціальні піднімальні площадки з огороженням. Протягом робочого дня швейцари слідкують за чистотою підлоги у вестибюлі, підніжних штахетів і штахетів у тамбурі, станом центрального входу, роботою теплової завіси.

Для полегшення прибиральних робіт необхідно, по можливості, їх механізувати. Для миття підлоги із твердим покриттям застосовують спеціальні мийні машини, для відсмоктування бруду з підлоги - пиловодососи.

У кімнатах для відвідувачів, де розташовані умивальники, мають дзеркала, плитки стін біля кожного умивальника, потім умивальники і підлогу. Біля кожного умивальника має бути рідке мило, яке наливають у спеціальні кулясті мильниці, прикріплені до стіни над кожним умивальником. Для витирання рук передбачені індивідуальні паперові серветки або електрорушники. При прибиранні санітарних кабін використовують мильні розчини, пасти, розчин хлорного вапна (0,5 %). Здійснюючи прибиральні та дезінфікуючі роботи, працівник повинен одягати темний халат, прогумований фартух, закриті взуття, гумові рукавички.

Торгові зали прибирають на початку і наприкінці робочого дня, використовуючи пилосос, машину для миття підлоги, натирач підлоги. Протягом робочого дня чергова прибиральниця слідкує за чистотою в торгових приміщеннях і здійснює невелике часткове прибирання.

Щодня, вранці або наприкінці робочого дня, в приміщеннях закладів ресторанного господарства проводять санітарно-гігієнічне прибирання. Основне прибирання виконують в ранкові часи і закінчують за 1-2 години до відкриття закладу. Характер прибиральних робіт залежить від виду торгових приміщень (вестибюль, гардероб, туалетні кімнати, торгові зали тощо). Бригада прибиральників за допомогою пилососів, ганчірок видаляє пил з карнизів, панелей, устаткування, меблів, підвіконь, світильників, ґрат, що закривають опалювальні батареї. Паркетні підлоги, покриті мастикою, а також килимові покриття підлоги прибирають сухим способом, підлоги, покриті лаком, а також підлоги із синтетичних матеріалів типу лінолеуму — вологим.

Як правило, прибирання залів виконують таким чином: спочатку видаляють пил з меблів, підвіконь, устаткування, а потім роблять вологе прибирання підлоги. При сухому прибиранні спочатку прибирають підлогу за допомогою пиłosосів, електричних натирачів підлоги, а потім видаляють пил з меблів.

Послідовність прибирання залу перед його відкриттям залежить від матеріалу, з якого виготовлена підлога. Якщо з реліну, лінолеуму, мармуру, то насамперед видаляють пил з підвіконь, панелей, меблів, світильників, а потім миють підлогу. У закладах з паркетною підлогою, спочатку видаляють бруд і пил з підлоги, ретельно її натирають, а потім протирають всі інші предмети. Килимову доріжку чистять за допомогою пиłosоса і розстеляють зазвичай уздовж головного проходу. Торгові приміщення добре провітрюються. Прибирання має бути закінчено за дві години до відкриття торгового залу.

Наприкінці робочого дня зі столів збирають весь столовий посуд, набори і столову білизну. Підлогу миють вологими щітками, приміщення провітрюють.

Для прибирання в торговому залі використовують пиłosоси тривалої дії. У ресторанах при готелях пил видаляють за допомогою централізованої системи пиловідалення. Така система не тільки полегшує працю, а й економніша.

За допомогою пиłosоса, використовуючи різні насадки, чистять килимові доріжки, м'які меблі, стіни, знімають павутиння, прочищають вентиляційні штахети, видаляють пил з ліпних прикрас. По закінченні роботи з пиłosосом ретельно протирають поліровані меблі, підвіконня, радіатори тощо.

Стіни і підлогу з вологостійких матеріалів протирають вологою ганчіркою. Стіни, пофарбовані масляною фарбою чи обклеєні силікатними матеріалами можна вимити теплою водою з невеликою кількістю мильного порошку.

Шибки зовні й усередині миють два рази на рік (навесні і восени) розчином із додаванням крейди та різних мийних засобів. Ці роботи (особливо якщо вікна великогабаритні) виконують спеціальні робітники-скломийники.

Прибирання вологостійкої підлоги у торговому залі здійснюється так само, як і у вестибюлі. За паркетною підлогою доглядають натирачі підлоги, які використовують для цього підлогонатиральні та підлогомийні машини. Періодично її покривають рідкою мастикою і натирають воском. Паркетну підлогу, вкриту лаком, злегка протирають вологою ганчіркою або чистять за допомогою пиłosоса. У міру забруднення миють теплим мильним розчином, який потрібно видаляти негайно, тому що плівка лаку від води втрачає міцність.

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

Важливе місце в підготовці торгових приміщень до роботи посідає раціональне розміщення меблів: столів, стільців, крісел, сервантів, завдяки чому створюються зручності для споживачів і персоналу підприємства, а також забезпечується повніше використання площі торговельного залу. Розміщення меблів залежить від конфігурації торгових приміщень, форми і виду меблів (рис. 1). Якщо в торговому залі використовують столи різної форми, то прямокутні краще ставити біля стін, а круглі й квадратні - посередині. Столи прямокутної форми доцільніше ставити рядами паралельно один одному, квадратної - по діагоналі або в шаховому порядку. Дивани краще розмішувати біля стін або в центрі, створюючи ізольовані ложі.

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

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

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

Перед сервіруванням столів весь посуд і набори полірують.

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

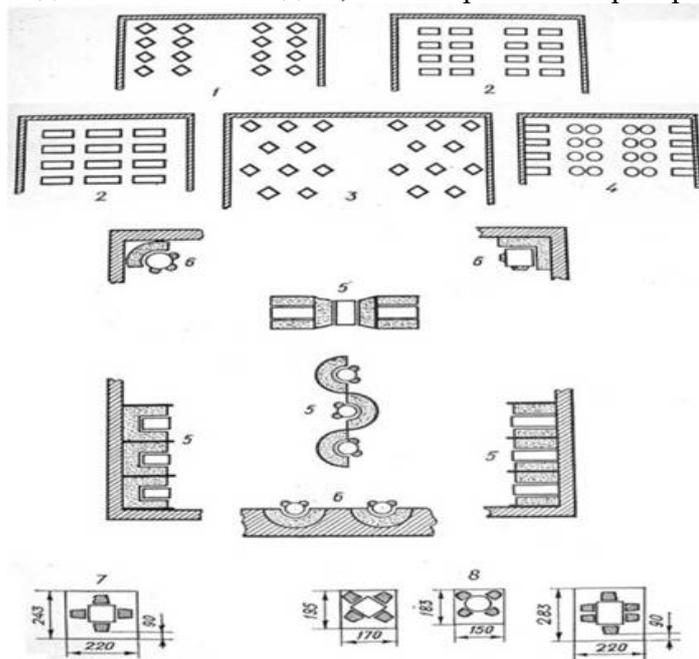


Рис. 1. Розміщення меблів у торговому залі: 1 - по діагоналі; 2 - рядами; 3 - шаховий порядок; 4 - для використання меблів різної форми; 5 - кабінна; 6 - розміщення меблів у кутах і нішах; 7 - нераціональне розміщення меблів; 8 - раціональне розміщення меблів

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

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

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

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

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

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

Кожний офіціант повинен знати різні способи складання серветок (рис. 2).

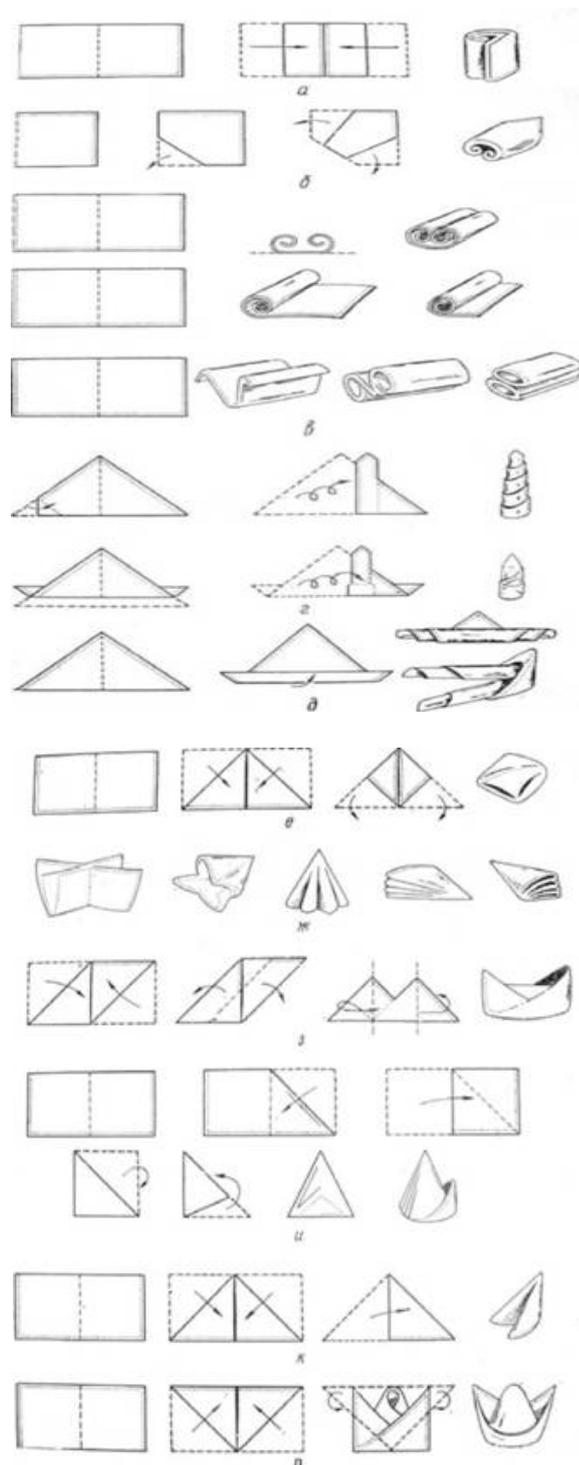


Рис. 2. Способи складання серветок: а - книжечкою; б - трапецією; в - трубочкою чи вісімкою; г - свічкою; д - у вигляді спарених свічок; е - конвертом; ж - восьмигранником; з - кораблицем; и - у формі конуса, к - паруса, л - лотоса

Для звичайного сніданку, обіду або вечері можна рекомендувати просту форму складання серветки: книжечкою, трикутником, у формі вітрила, для урочистого званого сніданку, обіду або вечері - складніші форми: трапецією, трубочкою, вісімкою, свічкою, конвертом, восьмигранником, кораблицем, конусом, у вигляді лотоса тощо. Сервіруючи весільний стіл, серветку можна скласти у формі віяла, тюльпана. При подаванні столових наборів та хліба серветки складають вчетверо і загинають один кут. При подаванні

пиріжків у розгорнутій серветці чотири кути загинають так, що вершини їх сходяться в одній точці, потім усередину так, щоб вони також збігалися. Чотири зовнішніх кути відгинаються. Серветку кладуть на тарілку, в неї вкладають пиріжки, хліб. У серветку загортають пляшки з алкогольними напоями, щоб зберегти їхню температуру. Для цього її складають удвічі на кут і обертають нею пляшку.

3. Фітодизайн у закладах ресторанного господарства

В закладах ресторанного господарства значну увагу приділяють озелененню приміщень та прикрашанню столів квітами. Багатолітні квіти і рослини в горщиках розміщують у вестибюлі, аванзалі, торгових залах, а зрізані ставлять на столи. Зал може бути прикрашений і декоративними квітами та рослинами. Обслуговуючому персоналу необхідно знати правила догляду за квітами. Декоративні квіти і рослини в горщиках періодично ретельно миють. Вони завжди мають виглядати свіжими, доповнюючи інтер'єр закладу.

Для прикрашання столу можна використовувати свіжі квіти - садові, польові, за винятком квітів із різким або терпким запахом. Для створення композицій використовують різні аксесуари: вази та інші ємності (гличики, плетені корзинки тощо), каркаси з дроту, дротяну сітку, скляні кульки тощо. Квіти просто можна ставити у вази, заповнені свіжою водою. Дві-три садових або польових квітки, зелена гілочка, колоски можуть прикрасити обідній стіл.

Великі квіти поміщають у високу вазу, для невеликих використовують плоскі вази і тарілки. Троянди, гвоздики, орхідеї краще поставити у вази з кришталю, порцеляни, металу. Польові й лісові природно виглядають в невеликих глиняних, керамічних, скляних або простих порцелянових вазах. Злаки краще ставити в білі порцелянові вази, сухі гілки - у керамічні. Залежно від композиції використовують вази різної форми: циліндричної, конічної, кулястої, округлої, овальної, прямокутної.

Висота букета, що стоїть у центрі столу, має бути не більше 25 см, а його діаметр пропорційний розміру столу. На довгому бенкетному столі йому надають форму овалу. Наприклад, гвоздики або троянди можна нахилити в обидва боки від центральної лінії овалу на 15-40°. У центрі композиції розміщують декілька квіток (3-5) під кутом 60-90° до дна вази. Гармонія композиції з квітів досягається при співвідношенні між висотою вази і висотою букета відповідно 3:5, висотою букета і загальною висотою - 5:8, діаметром (шириною) вази і шириною букета - 3:5. У вазі рослини мають стояти вільно. Ту частину стебел, які занурюють у воду, очищають від листя.

Квіти ставлять у невеликих вазах рівномірно по всьому бенкетному столу. На головному столі в центрі розміщують одну невисоку вазу з квітами.

Букет завжди виглядатиме привабливо, якщо у вазу покласти вкладиш з отворами або металевою сіткою, в отвори якої вставляють стебла. Можна також використовувати наколку "їжачок", у цьому випадку стебла насаджують на голки. Найпростіший спосіб - вкласти у вазу палички-розпірки. Рідше використовують пряжу із синтетичних ниток або мох.

Квіти можна покласти на стіл. У цьому випадку їх розкладають уздовж всього столу у вигляді гірлянди. Можливі й інші варіанти прикрашання столу, коли у центрі ставлять низьку вазу з квітами, з боків кладуть зелень, а на її тлі через увесь стіл - троянди або гвоздики. Ближче до набору винуватців свята можна поставити в мініатюрній порцеляновій або керамічній вазі фіалки або незабудки, а в центрі столу викласти гірлянду. При подачі десерту в іншому приміщенні на окремі столики ставлять у вази по 2-3 квітки.

Столи для бенкету-фуршету прикрашають квітами у великих вазах на масивних стійких ніжках. Якщо стіл досить широкий, то у центрі можна встановити невелику "гірку", а на неї - вазу з квітами, фрукти, декоративну кераміку, свічки у свічниках. Таке оформлення надасть фуршетному столу особливої урочистості.

Одним із елементів побудови композиції з квітів є колірне вирішення. Композиційним центром букета є квіти світлих, теплих тонів, темні і холодні використовуються як додаткові. Для оформлення букета можна використати листя аспарагуса, бегонії, папороті, гілочки плюща чи барвінку, берези, верби, вишні, сухі гілочки дерев і ліан. Для створення новорічних святкових композицій використовують ялинові гілочки, доповнюючи їх живими квітами, свічками, горіхами тощо. Ялинові гілочки прикрашають невеликими ялинковими іграшками. При оформленні столу для весільного бенкету частіше використовують білі або червоні квіти. Перевагу віддають трояндам і гвоздикам. Весільний стіл може бути прикрашений квітами білого, червоного, рожевого та інших (за винятком жовтого і темного) кольорів. При оформленні бенкетних столів на День Перемоги віддають перевагу червоним гвоздикам і тюльпанам, 1 травня - весняним квітам. До дня народження на стіл ставлять улюблені квіти винуватця свята. У додатку 14 містяться рекомендації щодо підбору квітів.

4. Сервірування столів

Одержання столового посуду, наборів, білизни

Столовий посуд і набори для обслуговування споживачів у торгових залах одержує з комори матеріально відповідальна особа, призначена директором підприємства. Нею може бути адміністратор залу, бригадир офіціантів, буфетник-сервізник. Призначення оформляють наказом. В обов'язки працівника, відповідального за столовий посуд і набори, входить їх отримання, зберігання та щоденна видача офіціантам і буфетникам у кількості, необхідній для нормального обслуговування споживачів, під розписку.

По закінченні роботи посуд і набори здають особі, яка здійснювала видачу, про що в журналі роблять відповідну відмітку. Якщо мали місце бій або втрата посуду і наборів, це відображають у журналі й оформляють відповідним актом. До складу комісії з оформлення акта входять директор підприємства (заступник), представник громадськості і працівник, за яким значилися втрачені цінності. Директор підприємства протягом встановленого часу з моменту подання акта розглядає його і приймає відповідне рішення.

Якщо в процесі обслуговування посуд стає непридатним, з'являються тріщини, сколи, зношується глазур, то його списують, а вартість відносять на рахунок підприємства. Якщо ж бій, втрата відбуваються в результаті недбалості працівників, порушення правил користування посудом і наборами, збиток відносять на рахунок працівника. За розкрадання столового посуду і наборів адміністрація має право притягнути винних до кримінальної відповідальності. Вартість посуду, приведеного до непридатного стану споживачем, сплачується ним за рахунком, який виписує офіціант.

У торгових залах для збереження запасу посуду і наборів встановлюють серванти. У коморі, сервізній і серванті виділяють певні місця для окремого зберігання порцелянового, скляного і металевих посуду.

Забороняється переносити глибокі тарілки стопками більше 12-15 штук, а мілкі - 15-20 штук, одночасно переносити скляний і металевий посуд.

При одержанні посуду і наборів їх необхідно ретельно оглянути. Предмети, на яких помічені залишки їжі, варто повернути для повторного миття. Посуд з тріщинами і сколами до використання не придатний, його також слід повернути.

Попереднє сервірування столу

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

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

При попередньому сервіруванні для скомплектованих обідів на обідній стіл ставлять страви, напої, хліб, набори, спеції, паперові серветки. Страви і напої розміщують

залежно від кількості місць. Хліб на піріжковій тарілці ставлять кожному гостю зліва. Набори кладуть з обох боків тарілки із закускою: справа - ложку і ніж, зліва - виделку або в центрі столу на підставці набори залежно від кількості місць за столом.

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

Сервірування столів у ресторанах здійснюють наступним способом. Офіціанти заносять до залу добре відпрасовані скатертини і кладуть їх на кожний стіл. Потім скатертинку, складену вчетверо, розгортають так, щоб у запросованому вигляді розгорнути її уздовж столу (рис. 3, а). Офіціант бере двома руками край скатертини, що знаходиться між зовнішньою крайкою (прилягаючою до столу) і середньою запросованою лінією (рис. 3, б), струшує її, викидаючи руки вперед, потім опускає середню лінію (рис. 3, в), ретельно натягуючи скатертинку на кришку столу (рис. 3, г). Невеликий стіл можна накрити скатертиною, взявши її за край і струснувши над столом. Вона має звисати з усіх боків столу приблизно на 25-35 см так, щоб край її досягав поверхні сидінь стільців або крісел, але не нижче.

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

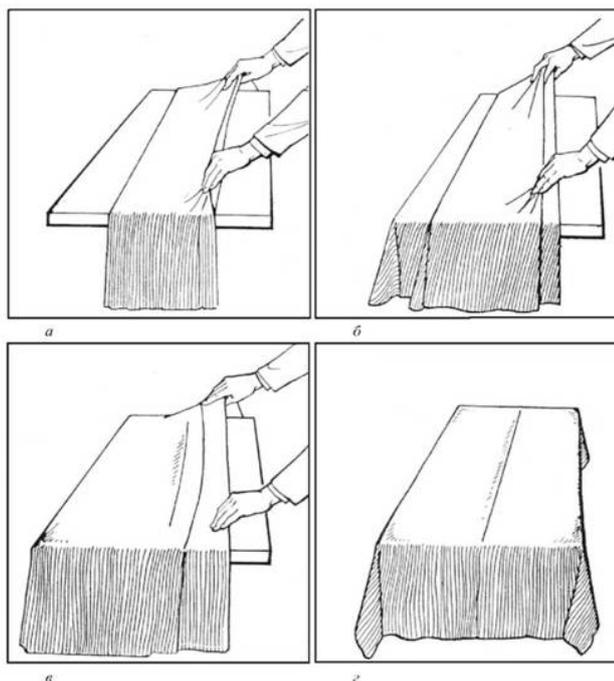


Рис. 3. Накриття столу скатертиною

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

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

Сервірування посудом і наборами починають з мілких столових (підставних) або закусочних тарілок, ставлячи точно напроти стільця (рис. 4). Емблема закладу має бути

на верхньому краї тарілки (посередині). Відстань від краю стільниці до краю тарілки - 2 см (рис. 4, а).

При бенкетному сервіруванні закусочну тарілку ставлять на підставну (рис. 4, б), між якими можна покласти серветку.

З обох боків від мілкої і закусочної тарілок розміщують столові набори в такій послідовності: справа - лезом до тарілки ножі (столовий, рибний, закусочний), зліва - виделки зубцями догори (столова, рибна, закусочна) (рис. 4, в). Кінці ручок мають знаходитися не менше ніж за 2 см від краю столу. Столові набори можна розмістити і компактніше: справа і зліва столові та рибні ножі й виделки, закусочний ніж і виделку при цьому покласти на закусочну тарілку в серветку (рис. 4, г). Цей же прийом використовують, якщо стіл сервірують чотирма комплектами наборів: на стіл з обох боків від тарілки кладуть не більше трьох комплектів наборів, четвертий вкладають у серветку (рис. 4, д). Ложку кладуть справа заглибленням догори між закусочним і рибним (столовим) ножем або після них, якщо закусочні набори вкладають у серветку (рис. 4, г). Зліва, на відстані 5-10 см від краю мілкої, ставлять піріжкову тарілку (рис. 4, г, д, е).

Можливі три варіанти її розміщення: верхній край на одному рівні з верхнім краєм підставної або закусочної тарілок (рис. 4, е), нижній - на одному рівні з нижнім краєм підставної або закусочної тарілок (рис. 4, г); центри столової (закусочної) і піріжкової тарілок знаходяться на одному рівні відносно краю стільниці (рис. 4, д). Ніж для масла кладуть на край піріжкової тарілки. Розміщення десертних наборів залежить від розташування скляного посуду. Якщо фужер і стакан для соків ставлять за мілкою тарілкою, то десертні набори розміщують справа над ножами (рис. 4, е). Якщо фужер зміщений вправо, то десертні набори кладуть за мілкою тарілкою (рис. 4, д), частіше паралельно краю столу: ніж і ложку ручкою вправо, виделку - ручкою вліво. Три десертних набори можна викласти віялом: паралельно краю столу - ніж ручкою вправо, на лезо його кладуть виделку зубцями догори, ручкою вправо до середини столу, потім ложку заглибленням догори, ручкою вправо до краю столу. Кількість десертних наборів залежить від асортименту десертних страв.

У ресторанах щодня попередньо сервірують стіл у процесі підготовки залу до обслуговування і додатково залежно від меню прийнятого замовлення. Попереднє сервірування офіціанти виконують перед сніданком, обідом, вечерею. Для обіду стіл сервірують у такий спосіб (рис.5).

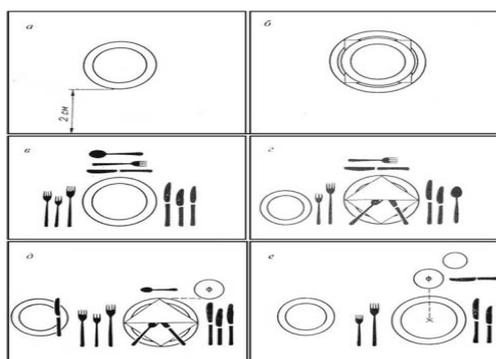


Рис. 4. Послідовність сервірування столу

Зліва відносно споживачів, що займуть місця за сервірованим столом, відступивши від краю на 8 см, ставлять піріжкову тарілку (рис. 5, а). Закусочні тарілки на стіл не ставлять, якщо холодні страви подають безпосередньо в них. Але якщо при подаванні холодних закусок використовують салатники та металевий посуд, офіціант доповнює сервірування закусочною тарілкою (рис. 5, б). Зліва від тарілки, у якій буде подана страв, кладуть столову виделку зубцями догори, справа - столовий ніж лезом до тарілки і столову ложку заглибленням догори. Відступають від краю столу так, щоб можна було

поставити тарілку, над ножем ставлять фужер. У невисокій порцеляновій або скляній вазі на середину столу ставлять невеликий букет квітів і набори для спецій.

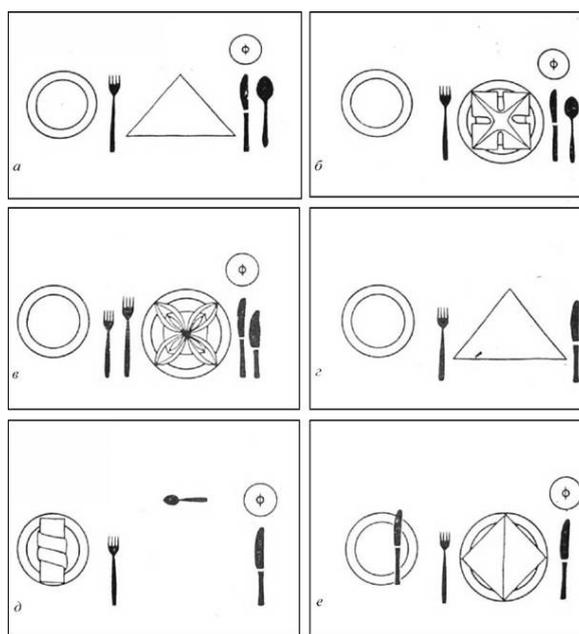


Рис. 5. Сервірування столу: а, б - для обіду; в - для вечері; г, д, е - для сніданку

Для вечері сервірування доповнюють закусочними наборами і забирають столову ложку (рис. 5, в). Під час сніданку в сервірування включають закусочні набори, серветку, пиріжкову тарілку (рис. 5, г). Його можна доповнити фужером, чайною ложкою (рис. 5, д), закусочною тарілкою, ножем для масла (рис. 5, е).

Відповідно до меню-замовлення сервірування столу відповідним чином доповнюють. При обслуговуванні туристів під час сніданку, що складається з холодних закусок, гарячого напою, джему (меду, варення, цукру), в сервірування додатково включають чайні і кавові чашки з блюдцями, молочники, кавники, які розміщують справа від закусочної тарілки (рис. 6).

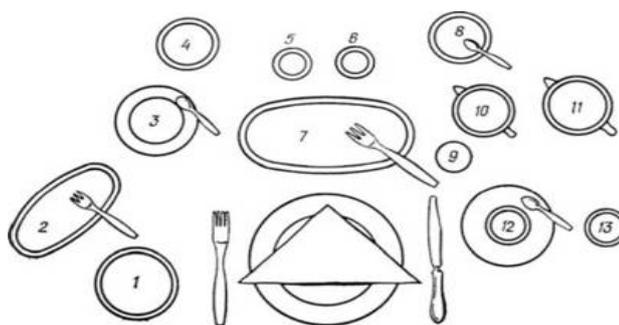


Рис. 6. Сервірування столу для сніданку з кількох страв:

- 1 - хліб; 2 - сир; 3 - яйце; 4 - масло; 5 - гірчиця; 6 - сіль; 7 - холодна закуска;
- 8 - джем; 9 - фужер; 10 - молоко; 11 - кава в кавнику; 12 - чашка; 13 - цукор

За закусочною тарілкою ставлять овальне блюдо із закускою, розетки з вершковим маслом, джемом. Якщо в меню входить вершкове масло, на край пиріжкової тарілки кладуть ніж для масла. Якщо в ньому немає холодних закусок, але включено другу гарячу страву, перед гостем залишають місце для страви в мілкій столовій тарілці. Якщо ж її подають у металевому посуді, ставлять мілку столову тарілку. На стіл за замовленням

можуть бути заздалегідь подані також кисломолочні продукти в склянках, кип'ячена вода, соки, фірмові напої - у глечиках або графинах. Якщо в меню є фрукти, можна заздалегідь ставити їх на стіл у вазі. При подаванні солодких страв у сервірування включають відповідні десертні набори: ножі, виделки, ложки.

При обслуговуванні туристів посуд для подавання чаю і кави може бути розміщений на торцях прямокутного столу. До кінця сніданку офіціант заповнює чашки напоями і подає їх на блюдці з відповідними ложками кожному споживачу.

При обслуговуванні під час обіду за попереднім замовленням або за меню експрес-обіду на стіл до приходу гостей додатково ставлять закуски (у закусточній тарілці), хліб (на пиріжковій тарілці), фрукти. Для гарячих і десертних страв у сервірування включають відповідну кількість наборів - столових, рибних, закусточних. Десертні набори подають разом з відповідними стравами.

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

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

Прийоми виконання окремих операцій при сервіруванні столу. Тарілки офіціант приносить або привозить на візку стопками. При перенесенні стопку (зверху донизу) слід накривати серветкою, завдяки чому забезпечується дотримання санітарно-гігієнічних вимог. Їх ставлять на підсобний стіл або сервант чи підвозять на візку до столу. Потім невелику стопку тарілок розміщують на долоні лівої руки. Правою рукою беруть кожен тарілку так, щоб великий палець знаходився вздовж краю тарілки, а інші вільно розміщувалися знизу, і ставлять на стіл. Великим пальцем лівої руки офіціант злегка просуває вперед тарілку, щоб її легше було взяти. Спочатку напроти стільця ставлять підставні тарілки (двома пальцями паралельно краю столу перевіряють відстань, яка має бути 2 см від краю столу), потім на них закусточні.

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

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

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

Перед споживачем на стіл кладуть серветку.

Тема 2.5. Обслуговування споживачів напоями

1. Професійні вимоги до персоналу, відповідального за обслуговування споживачів напоями
2. Карта вин

3. Основи еногастрономії
4. Правила споживання алкогольних та безалкогольних напоїв
5. Техніка обслуговування гостей напоями
6. Правила та техніка подавання чаю, кави, какао, шоколаду

1. Професійні вимоги до персоналу, відповідального за обслуговування споживачів напоями

Для якісного обслуговування гостей напоями персонал ресторану повинен володіти високою культурою організації споживання вин, що забезпечується завдяки правильному їх підбору, відповідно до статусу даного ресторану, вдалому поєднанню зі стравами кухні, професіоналізму персоналу, що забезпечує сервіс споживання і дотримання умов зберігання вин.

Такі знання необхідні передусім офіціантам і барменам. У ресторанах високого класу при подаванні напоїв бажана присутність сомельє.

Сомельє - спеціаліст, який відповідає за подавання напоїв у ресторані, дає поради щодо їх вибору, а також подає або слідкує за їх подаванням гостям.

До обов'язків сомельє, як правило, входить складання винної карти і підтримання, відповідно до неї, запасу вин у ресторані. У разі якщо в закладі є винний погріб, сомельє відповідальний за закупівлю вин або бере участь в обговоренні партій вин, які замовляються.

Сомельє надає споживачам інформацію про вино. Завдяки йому подавання вин перетворюється у витончену церемонію.

Сомельє, який працює в ресторанному залі, повинен бути психологом: він має відчувати настрій своїх клієнтів, а іноді визначати їх соціальний статус і походження. Його робота потребує почуття гумору і винахідливості. Сомельє має здійснювати свою роботу так, щоб вибір вин та інших напоїв був якомога точнішим, відповідав уподобанням та фінансовим можливостям гостя. При цьому він не повинен повчати, навпаки, "приймаючим екзамен" у ресторані є гість, а сомельє зобов'язаний дати вичерпні відповіді щодо асортименту та якості рекомендованих напоїв.

Офіціанти і бармени, особливо у випадках, коли в штаті підприємства немає сомельє, повинні постійно удосконалювати прийоми і методи роботи при подаванні напоїв, поповнювати свої знання про асортимент і якість вин, можливості їх гармонійного поєднання зі стравами.

2. Карта вин

При складанні карти вин важливо правильно підібрати їх асортимент, який би доповнював і вдало відтіняв страви даного ресторану .

У карті вин вказують білі, рожеві, червоні вина (спершу вітчизняні, потім імпорتنі), шампанське та інші сорти ігристого вина (спершу вітчизняні, потім імпорتنі), причому розливні вина розміщують перед винами в пляшках, марочні і якісні вина - над молодими і популярними.

В окремі карти можуть бути представлені раритетні вина (престижні й дорогі).

До спиртних напоїв дигестивів включають десертні вина, винні спиртні напої (коньяки, арманьяки, бренді), лікери, післяобідні коктейлі. Вони сприяють травленню, тому їх п'ють після їжі.

У карту пива послідовно записують безалкогольні види пива, місцеві, імпорتنі та спеціальні його сорти (причому розливне пиво перед пивом у пляшках).

У ресторанну карту прийнято включати вина лише вищих категорій якості, які виробляються в апеласьйонах (на певних територіях). У карті їх можна розміщувати в будь-якій послідовності, наприклад, за значущістю або алфавітом (краще латинським).

В останньому випадку виноробні регіони країни будуть представлені наступним чином:

Франція - Alsace (Ельзас), Beaujolais (Божоле), Bordeaux (Бордо), Bourgogne (Бургундія), Chablis (Шаблі), Jura et Savoie (Юра і Савойя), Languedoc-Roussillon (Лангедок-Руссільон), Val de Loire (Долина Лаури), Provence et Corse (Прованс і Корсика), Vallee du Rhone (Долина Рони), Sud-Ouest (Південно-Захід). Шаблі і Божоле не є самостійними регіонами, оскільки входять до складу Великої Бургундії, однак за традицією їхні вина належать до окремої групи. Якщо вина Прованса і Корсики представлені достатньо широко, їх краще виділити в два самостійних підрозділи;

Італія - Abruzzo (Абруццо), Apulia (Апулія), Campania (Кампанья), Emilia Romagna (Емілія-Романья), Friuli Venezia Giulia (Фриулі-Венеція-Джулія), Lazio (Лаціо), Liguria (Лігурія), Lombardia (Ломбардія), Piedmont (П'ємонт), Sicilia (Сицилія), Toscana (Тоскана), Umbria (Умбрія), Veneto (Венето);

Іспанія - Andalusia (Андалусія), Aragon (Арагон), Castilla-Leon (Кастилья-Леон), Castilla-La Mancha (Кастилья-ла-Манча), Catalonia (Каталонія), Galicia (Галісія), Navarra (Наварра), Rioja (Ріоха);

США - California (Каліфорнія), New York (Нью-Йорк), Oregon (Орегон), Washington (Вашингтон);

Чилі - Valle de Aconcagua (Долина Аконкагуа), Casablanca (Касабланка), Valle de Maipo (Долина Майпо), Valle de Maule (Долина Мауле).

Якщо карта вин велика, то для зручності користування нею можуть виділятися суб-регіони. Так, Бургундію, як правило, розбивають на Кот-де-Нюї (Cote de Nuits), Кот-де-Бон (Cote de Beaune), Шалоне (Chalonais), Маконе (Maconnais), Божоле (Beaujolais), Долину Рони - на Північну Рону (Rhone septentrional) і Південну Рону (Rhone meridional) тощо.

Вина кожного субрегіону також краще розміщувати по апеласьйонам за алфавітом. Використовувати такий критерій, як ціна, не рекомендується.

Якщо продукція однієї держави представлена різними винами, то вони, як правило, вказуються від молодих до більш витриманих.

Вина, які продаються на розлив (у більшості випадків це 2-4 позиції), краще об'єднати в окрему групу і винести на початок карти.

Іноді найпрестижніші й дорогі вина, які вважаються гордістю ресторану, перераховуються на окремій сторінці.

Складаючи карту вин, слід чітко уявляти, якого рівня прагне ресторан. Якщо в карті вин присутні італійські, іспанські вина, нехай навіть хороші, але відсутні французькі, то можна зробити висновок, що претендування ресторану на найвищий рівень не відповідає дійсності. Звичайно, якщо він не спеціалізується на кухні і винах однієї країни, наприклад Італії чи Іспанії.

Карта вин має бути збалансованою і різноманітною, відповідати спеціалізації закладу. Наприклад, в рибному ресторані у карті вин повинно бути "Шаблі" та інші вина, рекомендовані до рибних страв.

У карті елітних ресторанів практично не має бути столових вин (Vin de Table). А ось у ресторані невисокого класу повинно бути декілька позицій вин категорії АОС (вища категорія французьких вин).

Важливе значення має включення в карту українських вин, які мають високу якість. Це сухі червоні вина "Оксамит України", "Алушта", білі марочні вина "Перлина Степу", "Наддніпрянське", десертні Масандрівські вина та багато інших, які є гордістю не тільки вітчизняного, а й європейського виноробства. За своїм дегустаційним характером вони не лише перевищують багато зарубіжних зразків, а й вигідно відрізняються від них ціною.

Оформлення карт вин. Карта неодмінно має виглядати так, щоб її приємно було тримати в руках. Сторінки повинні легко вставлятися і вийматися. Даній вимозі цілком відповідають папки з прозорими файлами в шкіряній обкладинці з витисненим написом "Карта вин" ("Винна карта", "Винний лист", "Винна книга").

Крім того, значно зручніше, коли карта своїм зовнішнім виглядом (форматом, кольором, тисненням) відрізняється від меню.

Враховуючи традиції нашої країни, вина і міцні спиртні напої перераховуються в такій послідовності, в якій вони зазвичай вживаються під час трапези: спочатку аперитиви, потім вина (білі, рожеві, червоні, ігристі, десертні), міцні спиртні напої (горілка, віскі, бурбон тощо), лікери, пиво, безалкогольні напої, дигестиви (коньяк, арманьяк, бренді).

У групі вин та спиртних напоїв спершу записують вітчизняні напої, потім імпорتنі. Великі вина записують окремо в карті вин. Мінеральну воду слід пропонувати в такій послідовності: місцева природна, національна природна, міжнародного значення (Peggie, Evian, мінеральну воду без газів, джерельну воду, столову воду - Vonaqua).

За строком витримування спочатку вказують "молоді" вина, потім витримані.

У розділі вин слід зазначити:

- назву вина;
 - назву винограду (апеласьйона), продукція якого має право на вищу якісну категорію;
 - марку вина, тобто назву господарства, де було виготовлене вино, або компанію, де його розливали у пляшки;
 - ємність пляшки або величину порції (для вин, які подають на розлив). Краще виразити її в літрах. Іноді обирають інші одиниці виміру, при цьому слід зазначити: 1 мілілітр (ml) дорівнює 0,001 л, 1 сантілітр (cl) - 0,01 л;
 - ціну - в ресторані можна мати декілька екземплярів винної карти, зокрема "для дам", де ціни не позначені.
- Також слід вказати, якщо відповідний напис є на етикетці або кольєретці пляшки:
- конкретний виноградник у межах апеласьйона ("крю"), де було виготовлене вино;
 - рік врожаю (саме слова "vintage", "millesime", тобто "рік врожаю"), або "N. V." , тобто "вино, не зазначене роком";
 - сорт або сорти (як правило, не більше двох) винограду, з яких виготовлене вино;
 - характерні особливості вина, що визначаються його технологією і/або витриманням, наприклад: Sur lie (витримане на осаді), Blanc de Blancs (біле із білого сорту), Vin primeur (молоде вино (для Франції)), Vino verde (молоде вино (для Португалії)), Gran reserva (4 роки витримки (для Іспанії)), Beerenauslese (категорія якості вина (для Німеччини)), Aszu Eszencia (найсолодший "Токай" (Угорщина));

- категорію вина за вмістом цукру: brut - дуже сухе, Sec - напівсухе, demi-sec - напів-солодке, Doux - солодке і т.д.

Непогано було б зазначити у винній карті і вміст спирту вина (у відсотках об'єму), бо це корисна інформація для гостей.

Крім того, може бути проведена офіційна класифікаційна категорія вина (premier cru, cru classe і так далі), але тільки якщо вона йому надана (це стосується в першу чергу Бордо). Слід мати на увазі, що ця категорія (як і повна назва вина) не завжди присутня на етикетці, тоді необхідно звернутися до відповідних довідників.

Іноді при оформленні карти вин може бути використана україномовна транслітерація (передача іншомовних слів відповідно до їх написання у мові-джерелі шляхом заміни літер однієї письменності літерами іншої). Однак у ресторанах високого класу, закладах клубного типу, а також тих, що претендують на особливу вишуканість, без неї можна обійтись, якщо це, звичайно, компенсується бездоганним вишколом персоналу, в першу чергу сомельє.

Йдеться власне про транслітерацію, а не переклад, який може використовуватися лише стосовно деяких технологічних особливостей вин. Так, надпис "Vicille Vignes" може бути перекладений як ("Зі старих лоз"), "Margues", який зустрічається в назвах деяких іспанських вин, має транслітеруватися ("Маркес"), а не перекладатися як ("Маркіз").

Описання вин може доповнюватися стислою анотацією, де перераховані основні дегустаційні характеристики вина і надаються рекомендації щодо його поєднання з різними стравами. Наприклад, Шатонеф-дю Домен Матьє 1995 року - пурпурове вино з тонким квітковим букетом. Його вишуканий смак і фруктовий аромат чудово поєднуються з м'ясом, дичиною і сиром.

Однак не слід робити це в ресторанах високого класу, які мають великі карти вин.

Щодо мови заголовків у карті (прейскуранті), то в українському ресторані вони повинні бути українською мовою. Назви країн, регіонів і субрегіонів можуть бути представлені "рідними" мовами (наприклад, Espana, а не Іспанія, Bourgogne, а не Бургундія тощо).

При описанні вин у карті також допустимий елемент варіативності, однак дві вимоги - точність і повнота - слід неухильно виконувати. Головне - щоб гість ресторану отримав найбільш повну інформацію про вино і не сплутав його з жодним іншим.

3. Основи еногастрономії

Еногастрономія - це вдале поєднання вин та інших алкогольних напоїв зі стравами.

Для забезпечення відповідності вин певним стравам необхідно дотримуватися певних правил (принципів).

Перший принцип "Забороняючий". Серед великої кількості страв та їх компонентів існують такі, що погано поєднуються або взагалі не сумісні з вином: жирна солоня риба, в тому числі копчена, лимони і грейпфрути, оцет і майонез, шоколад та шоколадні цукерки ваніль і кориця, українські соління.

Другий принцип "Кольоровий". Це правило часто висловлюється в такій редакції: "Біле - до риби, червоне - до м'яса.

Третій принцип "Регіональний". Вино того чи іншого регіону, як правило, чудово поєднується з місцевою кухнею, яка в свою чергу рельєфно підкреслює позитивність переваг вина саме цього регіону.

Четвертий принцип "Соусний". Якщо при приготуванні страви вживається будь-яке вино, воно має подаватися до столу.

П'ятий принцип "Силовий". У випадку, коли пропонується подати дорогі або витримані вина, необхідно пам'ятати: щільні і важкі страви з густим соусом потребують сильних насичених вин з високим вмістом спирту, тоді як до легких слід подавати легкі вина.

Шостий принцип "Взаємодії ароматів". Вина зі складним і/або сильним ароматом (букетом) краще подавати до страв з відносно легким ароматом і смаком.

Сьомий принцип "Поєднання за м'якістю і жорсткістю". При підборі вин необхідно враховувати такі характеристики, як соковитість (м'якість, жирність) і жорсткість (твердість, щільність). Імовірно, що співвідношення між ними має бути зворотним.

Восьмий принцип "Ціновий". До простих страв зазвичай подаються вина, які нічим особливим не відрізняються, тоді як вишуканість дорогих підкреслюють дорогі високоякісні напої.

Слід мати на увазі, що найбільш вдало поєднати вино і страву - це не наука, а скоріше, мистецтво. Тут не може бути точних математичних розрахунків і висновків, а також рівнозначних співвідношень. Вирішальними можуть бути "дрібниці": консистенція соусу, прянощі, спосіб теплової обробки страви, персональні звички тощо.

Рекомендації щодо вживання вин

Аперитивом можуть бути вермути, напої з хініном та інші ароматизовані вина із рослинної сировини з гіркуватим присмаком, адже гіркота збуджує апетит та стимулює виділення шлункового соку. Роль аперитиву можуть відіграти також інші напої, однак слід бути обережним - надто солодкі або міцні можуть подавити апетит, замість того, щоб його збудити. Виходячи з цих міркувань, в якості аперитиву можна рекомендувати шампанське або білі вина: міцні ("Мадера", "Херес", "Марсала" тощо) і столові ("Цинандалі", "Гурджаані" та ін.). Таким чином, назва "аперитив" поєднує різні напої, які належать до окремої категорії спиртного, властивістю якого є вживання до початку трапези. До них подають легку закуску, щоб пом'якшити вплив алкоголю на порожній шлунок.

Відомі класичні гастрономічні поєднання страв і вин: біле вино - риба, червоне - м'ясо та сири тощо.

До традиційних супроводжень для білих вин належать холодні (крім заправлених оцтом) і гарячі закуски, страви з нерибних продуктів моря, риба смажена, приготована на парі і в соусі. Для цього можна використати сухі білі вина Франції: Muscadet, Sancerre, біле Anjou, Pouilly-Fume, молоде Petit Chablis або Chablis, Riesling, біле Bordeaux, Entre-Deux-Mers, білий Provence або Chateauneuf-du-Pape. До них рекомендують устриці, морські равлики і мідії, краби, раки, а також рибу без соусу - смажену або на парі.

Більш "округлі", м'якші за смаком білі бургундські вина можна рекомендувати до таких страв:

- до устриць добре підійде Puligny-Montrachet, а також білі вина Graves (Chateau Fieuzal, Chateau Smith Haut-Lafitte);
- до судака в білому соусі - лаурські Savennieres або Anjou Blanc;
- до морського язика в свіжому вершковому маслі - Mercurey, Meursault або Chassagne-Montrachet;
- до омара з ваніллю - Corton-Charlemagne, Montrachet або Chablis, "Les Clos";
- до спаржі підійде Gewurztraminer або Muscat d'Alsace, до судака, запеченого з кислою капустою, - Riesling Grand Cru.

До цієї групи вин відносять ельзаський Gewurztraminer Vendanger Tardives або Sautes (Chateau d'Yquem, Chateau Lafaurie-Peyraguey, Chateau Filhot та ін.).

Біле вино можна подавати також до м'ясних страв. Подібні поєднання потребують від вина насиченості смаку, має значення також рік врожаю. До курчати з трюфелями можна подати бургундське (Carton-Charlemagne 1990 року, Batard Montrachet 1989), бордо (Laville Haut-Brion 1993, Dom De Chevalier 1990) або шампанське (Dom Ruinart 1990, Taittinger Comtes de Champagne 1989).

Рагу із телятини подається з плодовими винами: сухим Vouvray, Savennieres, білим Mercurey.

Червоне сухе вино традиційно поєднується з найрізноманітнішими стравами: ковбасами і паштетами, домашньою птицею і дичиною, шинкою - в'яленою і вареною, білим і червоним смаженим м'ясом, а також м'ясом червоним тушкованим, маринуваним, глазуруваним, рагу тощо.

Молоді і легкі червоні вина подають дещо охолодженими (близько 14°C). Це вина сорту Гаме (від Beaujolais Nouveau до Beaujoias-Villages), а також Saumur-Champigny, червоні Anjou Sancerre, ельзаський Pinot Noir. Вони чудово доповнюють стіл з різноманітними ковбасами, а також підійдуть до смаженої курки чи качки.

Якщо подають червоне м'ясо - мариноване і смажене, то рекомендують такі червоні вина: Cotes du Rhone, Cotes de Provence, деякі прості - Bordeaux.

Основну групу червоних вин, на які розрахована більшість традиційних гастрономічних поєднань, складають вина (вміст від 12,5 % спирту) структуровані, пряні і, як правило, більш витримані. Оптимальна температура їх подавання - близько 17°C

До найбільш насичених за смаком бордоських або бургундських вин класу Grand Cru, а також до кращих вин Долини Рони чи області Cahors класичним доповненням є яловичина. Ронські Gigondas або Chateauneuf-du-Pape, бордоські Saint-Estephe або Medoc підходять до філе із яловичини з перцем; вина Margaux, Hermitage, Cote Rotie і більш прості сортови - до філе яловичини на грилі.

Телятина на грилі добре поєднується з червоними винами Graves, а також бургундськими Pommard, Volnay, Santenay, Beaune. Смажена свинина потребує більш легких вин - Cotes du Rhone, Cornas, Loire, Anjou, Chinon, Medoc, Bordeaux. Курча, запечене з томатами і часником, добре підходить до південних французьких вин Bandol, Crozes-Hermitage, Corbieres, Costieres de Nimes. До баранини підходять такі, як Cahors, Chateauneuf-du-Pape. Нирки з перцем можна поєднати з бордо (Pomerol, Saint-Emilion) та бургундським (Cotes de Nuits Marsannay).

Класична страва з ягнятини, "carre d'agneau", супроводжується кращими Cru з бордоських регіонів: Pauillac, Saint-Estephe, Saint-Julien, Graves, Pomerol.

Суха і напівсуха мадера добре поєднується із закусками.

Не менш якісні вина слід подавати і до дичини. Лань, кабан та інші представники лісової фауни краще розкривають свій смак у супроводі старих вин (витримування до кількох десятків років), а саме Pomerol, Margaux, Pauillac, Saint-Emilion, Cotes de Nuits, Gevrey-Chamberlin, Clos des Vougeot, Romanee-Saint-Vivant, La Tache.

Можливе поєднання червоного вина з рибою. До риби слід пропонувати вина із не дуже сильним і не особливо танінним смаком: найбільш легкі з червоних вин Бордо, багато червоних бургундських, а також молоді й свіжі червоні вина Луари.

Якщо соус, під яким подається риба, досить густий, можна запропонувати до страви трохи важчі і структуровані вина Бургундії або Бордо.

При подаванні делікатесу "фуа гра" можна рекомендувати як солодкі, так і червоні вина Pomerol, Corton або Volnay.

Поряд з винами Франції широко використовуються вина інших країн. Так, рибні закуски можуть поєднуватися із сухими білими винами: Ркацителі Одеське, Аліготе Коктебель, Soave Doc. Lamberti (Італія), Вазисубані, Ереті, Цинандалі тощо; м'ясні - з сухими червоними Cabernet Sauvignon (Аргентина), Sunrise Pinot Noir (Чілі), Каберне Кримське, а також сухими білими Аліготе Коктебель, Ркацителі Інкерманське, сухим рожевим вином Пікнік тощо. Із закусками добре поєднується суха і напівсуха Мадера.

До рибних других страв можна рекомендувати сухі білі вина: Перлина Степу, Шабське біле, Аліготе Коктебель, Ркацителі Інкерманське, Soave Doc. Lamberti (Італія), Вазисубані, Цинандалі, Твіші; до рибної страви, приготованої на грилі, - сухе червоне вино Sunrise Pinot Noir (Чілі).

До м'ясних других страв можна подати сухі червоні вина Каберне, Оксамит України, Heredad de Baroja Gran Reserva (Іспанія), Negru de Purcari (Молдова), Sunrise Cabernet Sauvignon (Чілі), Сапераві, Мукузані, а також сухе біле вино: Цинандалі, Гурджаані та ін.

Другі страви з домашньої птиці вдало поєднуються як із сухими білими винами - Вазисубані, Цинандалі, Гурджаані, так і з сухими червоними - Мукузані, Сапераві тощо.

До страв із дичини в основному рекомендуються червоні сухі та кріплені вина типу мадери чи портвейну.

Солодкі вина, виготовлені з винограду запізненого збору, завдяки чому в них підвищується вміст цукру, або вина, бродіння яких було затримано спиртом, щоб зберегти цукор, який недобродив, можна рекомендувати як аперитив. Вони гарні і з десертами.

Солодкість вин можна визначити за назвами: шампанське екстра-брют (Extra-brut) - цукру до 6 г/л, шампанське брют (Brut) - 0-15 г/л, екстра-сек

(Extra-Sec) - дуже сухе (12-20 г/л), сек (Sec) - сухе (17-35 г/л), деми-сек (Demi-Sec) - напівсухе (35-50 г/л), ду (Doux) - солодке (більше 50 г/л).

Використання шампанських вин залежить від їх солодкості. Шампанське брют можна рекомендувати на аперитив, до рибних страв, морепродуктів. Шампанське напівсухе добре поєднується з фруктами, десертними та легкими стравами із птиці.

Всі шампанські вина рекомендується вживати охолодженими у відерці з льодом і водою, оскільки тепле вино здається млявим, а переохолоджене не дає можливості оцінити його делікатну структуру.

Кріплені вина - це класичні дижестиви (digestive), тобто напій, що сприяє травленню. Тому їх можна вживати після обіду, навіть без десерту. Поряд з цим вони поєднуються з певними стравами. Так, червоний портвейн рубі (піву) краще використовувати як десерт. Англійці п'ють його з лимонним соком. Портвейн тоні (tawny) є гарним десертом. Охолодженим до 12°C його використовують в якості аперитиву. Білий охолоджений портвейн добре поєднується з лимонним, апельсиновим соками та ягодами. Кращі портвейни вживають, як коньяк - поволі потягуючи і насолоджуючись вишуканим букетом.

Міцна Мадера рекомендується до перших страв, десерту, кави, а також як компонент коктейлів, пуншів, крішонів, грогів.

Відмінним аперитивом є Херес - "король аперитивів". Як столовий напій сухий Херес підходить практично до будь-якої страви, солодкий добре поєднується з десертом.

Підводячи підсумок усім перерахованим комбінаціям вин і страв, можна зробити висновок, що ці рекомендації близькі до традиційних. Температура подавання вин складалася на основі багатолітньої практики їх вживання.

Модуль 2. Методи і форми обслуговування споживачів та додаткові послуги у закладах ресторанного господарства

1. Класифікація методів і форм обслуговування.
2. Форми самообслуговування.
3. Форми обслуговування офіціантами.

1. Класифікація 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: І 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, їдальень, 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.

2. Форми самообслуговування

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, закусточних, 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.

1. Форми обслуговування офіціантами

Залежно від кількості виконуваних офіціантом операцій, розрізняють повне і часткове обслуговування.

При повному 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.

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.

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

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

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

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

Індивідуальна форма обслуговування офіціантами має наступні особливості: за кожним офіціантом закріплюють кілька столів (місць), і він виконує всі елементи техніки обслуговування (прийом замовлення, сервірування стола, подавання страв і напоїв, розрахунок зі споживачами, збирання посуду).

Більш раціональною є бригадна форма обслуговування. До складу бригади входять офіціанти різної кваліфікації (4-8 осіб). Два-три офіціанти утворюють ланку. При бригадній формі обслуговування робота будується за принципом поділу (спеціалізації) і кооперації праці офіціантів.

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.

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

Тема 7. Обслуговування бенкетів

1. Класифікація бенкетів і прийомів
2. Підготовка до проведення бенкету
3. Бенкет за столом із повним обслуговуванням офіціантами
4. Бенкет за столом із частковим обслуговуванням офіціантами
5. Бенкет-фуршет
6. Бенкет-прийом за типом "шведського столу"
7. Бенкет-коктейль
8. Бенкет-чай

1. Класифікація бенкетів і прийомів

Бенкет - це урочистий званий сніданок, обід або вечеря. Залежно від подій, із приводу яких організують бенкети, їх поділяють на **офіційні** та **неофіційні**. Приводом для офіційного бенкету може бути прийом глави уряду, дипломатичних представників, ювілейне торжество, національне свято, для неофіційного - сімейне свято, товариська зустріч, традиційне свято й ін.

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

За участю персоналу в обслуговуванні їх поділяють на бенкети з **повним** або **частковим** обслуговуванням офіціантами. При повному обслуговуванні офіціантами усі страви і напої офіціанти подають гостям в обніс; при частковому - певну їх кількість, головним чином холодні страви і напої, заздалегідь виставляють на столи, гарячі страви і напої подають в обніс або ставлять на стіл. За асортиментом страв і напоїв бенкети поділяють на універсальні і спеціалізовані. До універсальних відносять бенкет за столом із повним або частковим обслуговуванням офіціантами, до спеціалізованих -бенкет-фуршет, бенкет-буфет, бенкет-коктейль, бенкет-чай.

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

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

2. Підготовка до проведення бенкету

Норма площі на одну людину залежить від виду бенкету. При проведенні бенкету за столом вона дорівнює 1,5-2 м², бенкету-фуршету -0,5-0,7 м².

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

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

Важливим етапом підготування бенкету є упорядкування бенкетного меню. Відповідно до меню підбирається столовий посуд і набори, їхня кількість залежить від виду бенкету, чисельності офіціантів, що беруть участь в обслуговуванні.

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

Кількість наборів для розкладання дорівнює кількості багатопорційного посуду. При підготуванні до бенкету використовують білу або кольорову столову білизну, яку підбирають з урахуванням особливостей інтер'ю залу, тематики свята.

На офіційному банкеті з повним обслуговуванням офіціантами один офіціант може обслужити 3-4 гостя, на неофіційному - 4-5 гостей. При організації бенкету за столом із частковим обслуговуванням офіціантами один офіціант може обслужити 9-12 гостей. При організації бенкету-фуршету переважно з частковим обслуговуванням офіціантами, один офіціант може обслуговувати до 30 гостей. Якщо під час цього бенкету застосовується комбінована форма обслуговування, тобто поряд із поданням страв і напоїв на стіл значну частину з них подають в обніс, то на одного офіціанта доводиться 15-20 гостей.

3. Бенкет за столом із повним обслуговуванням офіціантами

Бенкет за столом із повним обслуговуванням офіціантами частіше проводиться як офіційний бенкет-прийом. У меню включають порівняно невелику кількість холодних страв і закусок, одну гарячу закуску, для бенкету-обіду - першу страву, одна-дві другі страви, солодкі страви, фрукти, напої.

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

При проведенні бенкету за столом із повним обслуговуванням офіціантами застосовують повне сервування столу. При цьому використовують підставні, закусочні і пиріжкові тарілки, виделки і ножі: столові, рибні, закусочні, столову ложку (для бенкету-обіду), десертні набори: ніж, виделку, ложку. Кількість скляного посуду залежить від асортименту напоїв і може досягати шести найменувань. Усі предмети розташовують на столі до приходу гостей. На стіл ставлять також спеції (сіль і перець) на лінії розташування кришталевого посуду, через один набір посуду, причому, сіль ставлять зліва, перець - справа.

До столового набору кожного учасника бенкету зліва за пиріжковою тарілкою варто покласти картку-меню, в якій зазначений порядок подавання страв і напоїв. Якщо на бенкеті присутня іноземна делегація, меню повинно бути надруковане на двох мовах - для гостей і улаштувачів бенкету.

Правіше від картки-меню (над закусочною тарілкою) до столового набору кожного учасника бенкету (відповідно до плану розміщення гостей) кладуть кувертну картку, в якій вказується прізвище, ініціали, а іноді й звання запрошеного.

Чисельність офіціантів під час обслуговування залежить від асортименту страв, включених у меню, і кількості гостей. При обслуговуванні офіційних прийомів на вищому рівні в парі з офіціантом, що подає страви, працює другий офіціант, що подає напої для 6—8 гостей. Три офіціанти можуть обслуговувати 12—16 гостей: два подають страви, один - напої. Якщо страва складна, то один подає основний продукт, другий — гарнір і соус.

Загальний час подавання страв, напоїв, заміни столового посуду і столових наборів при проведенні бенкету за столом із повним обслуговуванням офіціантами, не повинен перевищувати 45-50 хв. Для прискорення відпускання страв на роздавальні збільшують кількість кухарів. Це дозволяє в оптимальний термін подати всім гостям страви.

4. Бенкет за столом із частковим обслуговуванням офіціантами

Бенкет за столом із частковим обслуговуванням офіціантами носить товариський або сімейний характер і є найбільш поширеним.

Столи при проведенні цього бенкету розставляють так, як і при бенкеті з повним обслуговуванням офіціантами. Кількість же предметів сервування столів зменшується.

У меню цього бенкету включають різноманітний асортимент холодних страв і закусок, що замовляють по 1/2 порції на кожного учасника, а іноді й 1/4, 1/6 порції. Гостям можуть бути запропоновані гарячі закуски і другі страви (1-2 найменування). У меню бенкету-обіду включають першу страву. На закінчення подають солодкі страви, фрукти,

гарячі напої, кондитерські вироби. При великій кількості учасників бенкету офіціантів поділяють на бригади для обслуговування одного або декількох столів. Стіл (столи) у свою чергу можна поділити на сектори, за кожним із яких закріплюють офіціанта.

Офіціанти стежать за порядком на столі, забирають використані набори і тарілки, ставлять перед гостями чисті, забирають зі столу багатопорційний посуд, що звільнився, і пляшки. Заміна посуду здійснюється перед поданням м'ясної закуски, першої, другої, солодкої страв.

Гарячі страви в багатопорційному посуді можуть бути подані гостям в обніс або порціоновані в мілкі столові тарілки індивідуально кожному. У першому випадку перед кожним гостем спочатку ставлять мілку столову тарілку і відповідно столові набори, потім підходять до кожного гостя зліва, наближають блюдо до тарілки гостя і пропонують йому перекласти порцію до себе в тарілку або офіціанти роблять це самі. У другому випадку гарячі страви приносять в однопорційному посуді, підходять до кожного гостя справа і правою рукою (у виняткових випадках зліва лівою рукою) ставлять їх перед гостем. Попередньо стіл сервують відповідними столовими наборами. Вино наливають перед подаванням чергової страви або ж відразу після її подавання.

Перед подаванням солодких страв зі столу забирають усі зайві предмети, залишають лише фужер, келих для шампанського, мадерну чарку, вази з фруктами. На середину столу ставлять торти, тістечка, цукерки. Стіл додатково сервують десертними тарілками і наборами. Завершують бенкет поданням гарячих напоїв (кави, чаю).

5. Бенкет-фуршет

Для організації бенкету-фуршету використовують столи висотою 0,9-1,1 м, шириною -1,2-1,5 м, довжиною не більш 10 м. Для цього використовують фуршетні столи різної форми, з яких можна компонувати святковий стіл різного розміру та форми (рис. 2.5).

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

При цьому центральне, найбільш зручне місце в залі виділяється почесним гостям.

Фуршетні столи накривають таким чином, щоб спуск скатертини з усіх боків був 5-10 см від підлоги. Скатертини стелять на столи після того, як усі вони розставлені і вирівняні. Попередньо столи рекомендується накривати м'якою товстою тканиною, що попереджає биття посуду, усмоктує випадково пролиту рідину. У даний час частіше використовують спеціально зшиті скатертини з довгою оборкою. Причому скатертина, що знаходиться на кришці столу, і оборка, що спускається вздовж крайки, виконані з матеріалу різного кольору.

Для сервування столу використовують столовий посуд і набори, загальна кількість яких залежить від чисельності гостей і нормативу на одного гостя, а саме:

Тарілки закусочні 1,5-2

Тарілки пиріжкові 0,5-0,75

Ножі закусочні 0,5

Ножі десертні 0,25

Виделки закусочні 0,75-1

Виделки десертні 0,5-0,75

Фужери 0,75-1

Склянки для соків 0,25-0,5

Чарки 2-2,5

Сервування фуршетних столів починають із розставлення скляного або кришталевих посуду. Залежно від напоїв, що будуть подані на бенкеті, стіл сервують різними видами чарок і келихів за винятком келихів для шампанського і пива, лікерних і коньячних чарок. Існує декілька варіантів сервування фуршетного столу скляним посудом. При

двосторонньому сервуванні вздовж фуршетного столу визначають середню лінію, на кінцях котрої, відступивши від краю столу на 10-15 см, складають трикутники з фужерів (10,15 або 21 шт.). Якщо довжина столу більше 7 м, фужери ставлять також і в середині столу двома трикутниками (6-10 шт.) із відстанню між їхніми кутами 15-20см.

За бажанням відвідувача наповнюють чарки коньяком або лікером. Чарки можуть бути наповнені й у підсобному приміщенні. У такому випадку офіціант називає напої, якими наповнені чарки. Бенкет-фуршет продовжується 1,5-2 год.

6. Бенкет-прийом за типом "шведського столу"

Цей бенкет має особливості, характерні для бенкету-фуршету. Відмінності полягають у тому, що учасникам бенкету дається можливість вибирати не тільки холодні, а й гарячі і солодкі страви, що виставляють на бенкетному столі. Температуру гарячих страв підтримують за допомогою пристосувань для підігріву (таганка, марміту і т.д.). Для деяких холодних страв використовують підставки з льодом.

На кожні 50-100 чол. у залі встановлюють фуршетний стіл. На стіл виставляють усі страви або спочатку холодні страви і закуски, потім гарячі й останніми солодкі страви. Перед подаванням солодких страв і фруктів зі столу забирають усе зайве. Усього в меню включають 10-15 найменувань закусок, гарячих і солодких страв.

Якщо бенкет триває не менше двох годин і кількість учасників не перевищує 50 чол., то в залі встановлюють столи на 4-6 чол. із місцями для сидіння. Загальна їх кількість має бути рівна кількості учасників бенкету. Столи накривають скатерттинами зі спуском 25-30 см і сервують піріжковими тарілками, столовими або закусочними ножем і виделкою, фужером, чарками для вина і горілки, келихом для шампанського, полотняними серветками, наборами для спецій, вазочками з квітами. Столи в залі варто встановлювати таким чином, щоб будь-який гість міг вільно проходити, не турбуючи інших.

За бажанням замовника бенкету гостей, що сидять за столом, офіціанти обслуговують в обнос, для чого страву беруть із бенкетного столу і послідовно пропонують його всім гостям, що сидять за одним столом.

Тарілки під час такого бенкету змінюють рідше. Але якщо на тарілці знаходиться частина страви, яку гість не буде їсти, тарілку варто замінити. Тарілки обов'язково змінюють перед поданням десерту. Гостям, що сидять за столом, в обнос пропонують алкогольні напої, а наприкінці бенкету гарячі напої. Якщо офіціанти зайняті, то напої в чарки всім учасникам замовники бенкету наливають самі.

7. Бенкет-коктейль

Розрізняють декілька варіантів цього бенкету: бенкет-коктейль, бешсет-коктейль-фуршет, бенкет-парті. При організації бенкету-коктейлю в залі бенкетних столів не ставлять, а обмежуються лише невеликими окремими столиками, розставленими в зручних місцях залу (у стін, колон, у нішах).

На цьому бенкеті тарілки і столові набори індивідуального використання не застосовують. Усі закуски, покладені на блюда, а також напої в чарках і келихах на таці пропонують гостям офіціанти, замість виделок гості користуються спеціальними пластмасовими або дерев'яними шпажками, на які наколюють шматочки спеціально приготовлених страв.

Фужери, келихи та інший скляний посуд підбирають з урахуванням кількості учасників бенкету та асортименту напоїв.

Для приготування й подавання напоїв використовують крющонниці з ложками для готування крющонів та інших змішаних напоїв, глечики для соків, термоси для харчового льоду, шейкери й ін. На бенкеті-коктейлі напої подають у різноманітному асортименті: горілка, настоянка, коньяк, лікер, вина, соки, води, коктейлі, шампанське.

За 20-30 хв. до початку бенкету бар повинен бути цілком підготовлений, за 10-20 хв. бармен приступає до розливу напоїв. До бармена прикріплюють одного-двох помічників, що підносять протягом вечора відсутні напої, лід, чистий посуд, забирають

використаний. В обслуговуванні гостей бере участь бригада офіціантів, чисельність якої визначають із розрахунку 10-15 запрошених на одного офіціанта.

Гостям на бенкеті спочатку пропонують напої, потім закуски.

Бенкет-коктейль-фуршет. Для організації цього бенкету необхідно два бенкетні зали: у першому збираються гості, його підготовляють як для бенкету-коктейлю; у другому установлюють фуршетні столи, на які подають холодні, гарячі, солодкі страви, фрукти, хліб. Для напоїв у залі або підсобному приміщенні встановлюють один або декілька буфетів-барів.

У першому залі протягом 30-45 хв. гостям пропонують напої так само, як описано раніше, а також канапе, воловани, розтягаї, пиріжки, тарталетки.

Потім гостей запрошують у другий зал до закусочного столу. Офіціанти допомагають гостям узяти закуску, потім гарячу, солодку страву. Поступово, у міру звільнення, відносять використаний посуд. Частина офіціантів обслуговує гостей закусками, а частина обносить гостей напоями (переважно винами), узятими в барі. Наприкінці бенкету може бути подана і кава.

Коктейль-парті. Коктейль-парті організують у вечірній час протягом 1,5-2 год. Його особливість полягає в тому, що гості почувають себе невимушене, більш демократично, ніж при проведенні інших видів бенкетів цієї групи, їх не зобов'язують прибути в точно призначений час. На розсуд господаря або організатора заходу у визначений час гостям подають різноманітні напої і закуски. Під час коктейлю-парті головним чином подають канапе, сандвічі.

8. Бенкет - чай

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

Якщо число гостей більше восьми, можна накрити декілька окремих столиків (по 4-10 чоловік за кожним). Чайний стіл або столи ставлять у центрі зали або розміщують з урахуванням його конфігурації. Якщо в залі ставлять декілька чайних столів, то між ними повинен бути забезпечений вільний прохід для гостей і офіціантів. Столи накривають скатертинами і серветками ніжних кольорів і відтінків. Круглий стіл накривають одною спеціально зшитою скатертиною. Можна використовувати і звичайні скатертини, накладаючи їх одна на іншу і підвертаючи кути, що низько звисають.

Чайний (кавовий) стіл при організації бенкету-чаю сервують двома способами: перед гостем ставлять десертні тарілки, на які кладуть полотняні серветки (їх можна покласти і з лівого боку від них); десертні тарілки ставлять проти місця кожного передбачуваного гостя або зліва від нього (15-20 см від краю столу). Серветку кладуть на тарілку або за тарілкою.

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

Самовар ставлять на основний стіл лівіше господині або на підсобний стіл, підставлений до основного столу зліва від її стільця. Порцеляновий чайник із заваркою і чашки ставлять біля самовара.

На стіл можуть бути подані десертні страви, фрукти, кондитерські вироби, булочки, калачі, горіхи, мигдаль, варення, десертні напівсолодкі та напівсухі вина, креми, лікери, коньяки.

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

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

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

Чашку кави гостям можна запропонувати взяти з таці, попередньо наливши каву. Після наповнення чашок кавою кавник ставлять на стіл. Каву можна долити в ту ж чашку, не знімаючи її зі столу. Чай на столі доливати не рекомендується. При бажанні гостя випити іншу чашку чаю можна налити напій на підсобному столі, бажано в іншу чашку або в ту ж, якщо в ній немає лимона й осаду, і подати гостю.

Чай із самовара наливає господиня, офіціант у цьому випадку допомагає господині подавати чай гостям, що сидять далеко від неї, а також підносить чисті чашки і чайник із заваркою. На прохання господині чай із самовара може наливати офіціант.

Банкет-чай триває не більше двох годин. Обслуговує цей банкет бригада офіціантів, кількість членів якої визначається з розрахунку два офіціанти на 10 гостей.

Тема 8. Організація кейтерингового обслуговування

1. Класифікація кейтерингового обслуговування.
3. Організація повносервісного кейтерингового обслуговування.
4. Характеристика кейтерингових послуг.
5. Організація обслуговування споживачів при наданні кейтерингових послуг.
6. Форми обслуговування та особливості їх застосування під час презентацій, свят.
7. Матеріально-технічне забезпечення кейтерингового обслуговування.
8. Персонал служби кейтерингу.

1. Класифікація кейтерингового обслуговування

Кейтерингове обслуговування можна класифікувати за різними ознаками: за контингентом замовників, за місцем проведення заходу, за повнотою циклу або характером наданих послуг.

За контингентом замовників кейтерингове обслуговування розраховане на чотири основні групи споживачів.

До першої групи належать корпоративні замовники - компанії, що проводять презентації, конференції з наступним фуршетом, а також корпоративні свята і вечірки. Кейтерингове обслуговування є альтернативою організації заходу в ресторані, якщо подібна акція носить масштабний характер і проведення в ресторані проблематично через недостатню кількість місць. *Друга група* замовників - громадські організації, які проводять семінари, конференції, благодійні заходи тощо.

Третя група - приватні особи, що влаштовують сімейні свята (дні народження, весілля, ювілеї та ін.) у себе дома або за його межами.

Четверта група - певні колективи, які вважають за необхідне організувати для своїх працівників комплексні обіди (сніданки, вечери).

Надання подібної послуги першим трьома групами дає можливість замовнику організувати свято на високому рівні, справити приємне враження на гостей, не витрачаючи часу та сил на його підготовку та проведення. З практики відомо, що такий вид сервісу дає можливість замовникам заощадити свої кошти, порівняно з аналогічним обслуговуванням у ресторані.

За місцем проведення заходу кейтерингове обслуговування поділяється на таке, що проводиться:

- в приміщенні
- на лоні природи;
- на транспорті.

За повнотою наданих послуг кейтерингове обслуговування поділяється на: кейтерингове обслуговування готовими продуктами харчування та повносервісне.

3. Організація повносервісного кейтерингового обслуговування

При прийнятті замовлення сервіс-менеджер узгоджує з замовником час надання послуг, місце проведення заходу і умови, а саме розміщення залу для гостей, наявність туалетів, кімнат для персоналу, приміщення для приготування їжі, кондиціонування, аварійних виходів, можливість куріння, екологічні норми.

Для організації виїзного обслуговування різних видів свят ресторан за спеціальними замовленнями (кейтерингова компанія) має кілька варіантів меню. Згідно з розробленим меню закупаються продукти. На стадії закупівлі продуктів можливі дві схеми роботи із замовником. У першому випадку замовник сам купує продукти і спиртні напої (це забезпечує можливість заощадити до 30% витрат). У другому - закупівлею всіх необхідних продуктів займається заклад ресторанного господарства.

Готову продукцію необхідно доставляти на місце проведення заходу за 1-2 години до початку бенкету. *По-перше*, готова продукція повинна доставлятися вчасно та без деформувань декорування страв. *По-друге*, вагомості набуває дотримання вимог до строків зберігання сировини та готової продукції. *По-третє*, рекомендується ретельніше підходити до вибору постачальників, які можуть гарантувати високу якість сировини, напівфабрикатів. *По-четверте*, важливе значення має оформлення страв.

При доставці на місце продукція розпаковується у спеціально відведеному приміщенні.

Важливе значення має дотримання особистої санітарії та гігієни виробничим, допоміжним та обслуговуючим персоналом, забезпечення їх спецодягом. Крім того, перед кожним заходом проводиться інструктаж персоналу з техніки безпеки, враховуючи особливості території, на якій організовується бенкет.

4. Характеристика кейтерингових послуг

Кейтерингові послуги поділяються на основні та додаткові. До основних кейтерингових послуг належать: приготування та доставка продукції ресторанного господарства, послуги офіціантів у обслуговуванні; *до додаткових*: організація культурного дозвілля та дизайнерська робота при оформленні приміщень, де буде проводитись замовлений бенкет, прибирання приміщення після бенкету тощо. Ресторан за спеціальними замовленнями (кейтерингова компанія) виконує роль посередника або повністю бере на себе забезпечення основних і додаткових послуг.

Комплексність кейтерингових послуг прямопропорційно залежить від фінансових можливостей замовника. Вартість замовлення кейтерингової компанії залежить від наступних факторів:

- рівня кейтерингової фірми (класу та типу базисного закладу);
- кількості гостей (чим більше персон обслуговується на бенкеті, тим дешевше обходиться частування для кожного з гостей). Наприклад, якщо готується вечеря на двох, замовнику доведеться оплатити не тільки вартість вечері, а й послуги офіціанта і водія по 15 у.о. за 3-4-годинне обслуговування кожному. При масовому замовленні ці послуги надаються безкоштовно;
- складності меню, програми (сценарію) проведення свята та переліку додаткових послуг.

5. Організація обслуговування споживачів при наданні кейтерингових послуг

Обслуговування заходу починається з написання сценарію підготовчих робіт та самого свята з зазначенням часу виконання операції. Кожний захід потребує розробки плану, що дозволяє точно скоординувати роботу офіціантів і барменів.

Обслуговування споживачів починається після того, як підготовка до проведення свята закінчена, столи оформлені і сервовані, обслуговуючий персонал одягнув форму.

Кількість офіціантів, що беруть участь в обслуговуванні, розраховується в такому співвідношенні: один офіціант на 10-15 гостей на бенкеті-фуршеті та 6-7 гостей на бенкеті за столом. Перед початком заходу менеджер (управляючий) призначає бригадирів офіціантів - 1 бригадир на 5-10 чоловік. Бригадирам пояснюються всі особливості обслуговування, час початку заходу та подавання страв тощо, які вони потім доводять членам своєї бригади. Бригади офіціантів розподіляються по ділянках (секторах) залу, за обслуговування яких вони надалі відповідають. При обслуговуванні офіціанти працюють за загальною схемою: подають страви, стежать за чистотою столів, прибирають використаний посуд. Паралельно в доготівельному приміщенні працюють кухарі, які дооформлюють страви, відпускають їх офіціантам.

6. Форми обслуговування та особливості їх застосування під час презентацій, свят

Ресторан за спеціальними замовленнями (кейтерингова компанія) може запропонувати замовнику форми бенкетного обслуговування: фуршет, "шведський стіл", кавабрейк, бенкет з частковим або повним обслуговуванням офіціантами, прийом-коктейль, барбекю на природі.

7. Матеріально-технічне забезпечення кейтерингового обслуговування

Кожний вид кейтерингового обслуговування передбачає наявність певної матеріально-технічної бази, до складу якої повинні входити необхідне обладнання, інвентар та допоміжні засоби у відповідній кількості та номенклатурі. Матеріально-технічна база організації виїзного обслуговування включає забезпеченість такими предметами:

- кухонне устаткування та інвентар для приготування продукції;
- обладнання та посуд (ємності) для транспортування готової продукції та напівфабрикатів;
- столи, стільці, інші меблі для проведення заходів;
- столовий посуд, набори, інші предмети сервірування столів, столова білизна, таці тощо;
- предмети декору та оформлення приміщень;
- форма обслуговуючого персоналу;
- звуко- та світло апаратура;
- меблі та інше обладнання, тенти і палатки для проведення заходів на природі, а також інше допоміжне устаткування і обладнання.

Після завершення бенкету обладнання, меблі, посуд збирають. Перевіряється кількість предметів матеріально-технічного забезпечення, їх стан, визначають кількість битого посуду і скла, поламаних меблів тощо. Як правило, витрати, пов'язані з боєм та ломом вищезазначених предметів, відшкодовує замовник, тому дуже важливо провести відповідні підрахунки одразу після завершення заходу.

Після санітарної обробки всі предмети матеріально-технічного забезпечення повертають на склад, де комірник їх приймає, фіксує кількість і якість інвентарю, посуду, обладнання, меблів. При необхідності планують реставраційні та ремонтні роботи.

8. Персонал служби кейтерингу

Для організації заходу кейтерингова компанія повинна мати кваліфікований персонал (менеджерів, кухарів, офіціантів, барменів, дизайнерів тощо). Мінімальна чисельність штату служби кейтерингу - 2 чоловіки; шеф-кухар та сервіс-менеджер. Весь інший персонал може найматись у міру необхідності для проведення конкретного заходу.

Перед проведенням кейтерингового обслуговування кожний робітник повинен отримати чіткі вказівки щодо своєї роботи для точності та повноти її виконання. Це дозволяє розподілити обов'язки між всіма працівниками та легко підводити підсумки в кінці роботи.

Модуль 3. Особливості обслуговування певних контингентів споживачів у закладах харчування різних типів

Тема 12. Організація обслуговування в ресторанах

1. Сучасні концепції організації обслуговування споживачів у ресторанах.
2. Тематичний концептуальний ресторан.
3. Етнічний ресторан.
4. Препатійний ресторан

1. Сучасні концепції організації обслуговування споживачів у ресторанах

Fast Casual – "швидкий та демократичний" – цей формат є найбільш перспективним як в Європі, так і в Україні. Даний формат середній між фаст-фудом і демократичним рестораном, він дуже швидко зростає та набуває популярності в індустрії ресторанного господарства. Головною перевагою є те, що в даному форматі надається можливість в одному закладі за порівняно невелику ціну і поїсти і приємно провести час. Особливістю таких закладів є, смачніша і різноманітніша їжа, ніж у фаст-фуді, і швидше обслуговування, ніж у ресторані. Спільні риси з фаст-фудом – обмежене та просте меню, швидкість обслуговування, невисока ціна, стандартизація управлінських процесів, демократична атмосфера, меню і дизайн інтер'єру. Поширеніший мережевий формат із можливим використанням франчайзингу.

Restaurant Quick Service - ресторани швидкого обслуговування. Відрізняються особливістю обслуговування офіціантами споживачів за столиками, але відбувається це швидше, ніж в інших ресторанах. В меню зазвичай представлені ті ж позиції, що і в ресторанах іншого типу, але в обмеженому асортименті.

Casual Dining (демократичні ресторани) - до цього формат входять усі демократичні заклади, від кафе-кондитерських до барів та нічних клубів. При відкритті ресторану такого класу, перш за все, необхідно визначити, на кого він розрахований та в якому місці буде розташований. Сучасні споживачі ресторанних послуг поділяються на певні категорії за своїми перевагами. Деякі ходять до ресторанів виключно поїсти, для інших найважливішим буде саме атмосфера закладу, для когось – яка саме кухня представлена в тому або іншому місці, деякі приходять відпочити та розважитися. Враховуючи ці показники, треба вибирати концепцію планованого ресторану.

Вуличний фаст-фуд (Street food) - "вулична їжа" - автобуфети, тонари, будь-яка вулична торгівля, що спеціалізується, найчастіше, на монопродукті. Стріт фуд – найкраще рішення для вгамовування голоду в обідню перерву. Перекусити або пообідати можуть будь-які категорії населення.

Фаст-фуд (Fast food) – "швидка їжа" – підприємства швидкого обслуговування. Покупець робить замовлення, оплачує його і потім отримує. Підприємства даного формату теж спеціалізуються на монопродукті, і також пропонують своїм відвідувачам і додаткові - спеціальні пропозиції, сезонні меню, новинки.

Основними перевагами фаст-фудів є просте і зрозуміле меню, доступна ціна, висока швидкість обслуговування та зручне місце розташування.

Фуд-корт (Food Court) – "ресторанний дворик". особливістю фуд-корта є організація великої кількості точок харчування в одному місці, наприклад, у торговельному або розважальному центрі. Такий формат гарантує менші витрати на організацію бізнесу та велику кількість споживачів. У такому форматі можуть бути присутніми та поєднуватися як підприємства стрит-фуду, та і підприємства фаст-фуду.

Фрі-флоу (Free flow) – "вільний доступ". Цей формат має на увазі вільне переміщення гостей торговим залом із можливістю самостійного вибору страв, що готуються в їх присутності. Основними перевагами таких закладів є великий асортимент страв, демократичні ціни, велика пропускна спроможність.

Елітні ресторани (Fine Dining) - це ресторани преміум класу. Як правило вони знаходяться в історичних районах центральних частин міста. Головним в ресторані високої кухні є наявність кваліфікованого шеф-кухара, авторська кухня, винна карта з колекційними винами, вишукані методи подачі страв. На сучасному ринку такі ресторани існують більше для престижу, ніж для отримання прибутку.

Родинний ресторан – заклад харчування для всієї родини. Демократичний ресторан з затишною атмосферою, дитячими кімнатами та майданчиками, аніматорами, дитячим меню. Атмосфера в таких закладах зазвичай доброзичлива, родинна, спокійна. У таких підприємствах дуже комфортно відмічати родинні банкети і свята, або просто повечеряти в затишній обстановці всю родину.

Quick&casual стає дуже популярним, запозичуючи все краще у фаст-фуді. Демократичним цінам сприяє те, що в таких закладах практикується спрощена рецептура виробів та встановлюються нижчі націнки на страви. Висновки експертів ресторанного ринку свідчать, що найближчими роками число таких ресторанів збільшиться у декілька разів, що зумовить жорстку конкуренцію.

2. Тематичний концептуальний ресторан

Для концептуального ресторану характерним є взаємозалежність між усіма елементами, починаючи з назви ресторану і завершуючи атмосферою, що підсилює значення всіх його характеристик. Концептуальні ресторани поділяються на тематичні і національні (етнічні). Розглянемо основні підходи до створення концептуального тематичного ресторану на декількох прикладах. Ресторан "Мисливець" стилізований під мисливську хатинку, стіни якої прикрашені справжніми шкурами диких тварин, рогами оленя. Полички заставлені флягами та іншими керамічними і скляними ємностями. Підвіконня та стіни прикрашають чучела болотяних та лісових птахів. Стеля оформлена у вигляді неба, яке видніється між гілками дерев, і засіяна лампочками-зірочками, що створює ілюзію нічного неба. На стінах зберігаються мисливські рушниці, патронташ, чоботи, плащ-палатка та інші атрибути полювання. Дерев'яні різьблені буфети, шафи для посуду, масивні стільці у залі, світильники, за дизайном схожі на керосинові лампадки, - все це гармонійно вписується у загальний план, відтворюючи атмосферу затишного місця. В залі встановлено мангал, на якому готують м'ясо, рибу, дичину.

Прикладом кінематографічної концепції є ресторан "*Міміно*", інтер'єр якого створювався за мотивами однойменного художнього фільму Георгія Данелія. На стінах у рамках під склом розміщені кінокадри зі стрічки "Міміно". Біля входу гостей зустрічають манекени головних героїв. У залі працюють виключно дівчата, одягнені у форму стюардес "Аерофлоту". У ресторані часто демонструється цей фільм. Враховуючи національність головного героя, грузинський колорит у ресторані підкреслюється використанням таких архітектурних елементів, як ажурні дерев'яні арки, фігурні колони, віконця з кольоровими вітражами, характерні для будинків Колхиди. Неглибокі ніші в стінах заповнені національним посудом, кинджалами. У вазах лежать грона винограду. Нижній зал оформлений у вигляді винного льоху. Асортимент страв складається переважно зі страв грузинської кухні - чашошুলі, тушкованого на кеце, сациві або хаші, шашлик тощо.

Назва ресторану "Печера" повністю відповідає його концепції. Над входом замість козирка височіє велика кам'яна глиба, яка підтримується двома ідолами, схожими на тих, що зустрічаються на о. Пасхи. Зал оформлений у вигляді підземного житла первісної людини, дерев'яна скульптура якої встановлена майже біля самих дверей. Стіни та стеля імітують текстуру черепашника, зі стелі бурульками звисають "сталактити", а з підлоги піднімаються "сталагмітові" колони, поділяючи простір на невеликі напівкруглі кабінки.

Над головами споживачів ярусами застигли аморфні пласти "гірської породи" із нерівними краями, між якими просвічуються світильники. В куті барної стійки, навколо якої стоять столики у вигляді обгризених кісток, шумить водоспад. До цього додаються примітивні "наскальні" малюнки, рахунок у вигляді паличок з рисками, що відповідають певній цифрі (потім, звичайно, принесуть звичайний листок, а паличку можна забрати з собою як сувенір). Замість традиційних полиць для напоїв використані круглі ніші-печерки. Відвідавши такий ресторан, важко повірити, що місцем перебування був звичайний багатоповерховий будинок, а не справжня печера - свідок зародження цивілізації.

3. Етнічний ресторан

Створення ресторанів, у яких відтворюється культура певних народів, у тому числі й кулінарна, набуло значного поширення. Це ресторани країн Сходу (японські, китайські, тайські), латино-американські (мексиканські, бразильські), Європи (французькі, італійські, німецькі), країн СНД (грузинські, узбецькі) тощо. При їх створенні приділяється увага особливостям національного кулінарного мистецтва, архітектурно-художнього конструювання будівель, приміщень, дизайну, національного посуду тощо. Розглянемо основні підходи до створення етнічного ресторану на прикладі закладу з японською кухнею

У залі можна встановити "тепан" - спеціальну електричну плиту з гладенькою поверхнею та трьома температурними режимами, на якій кухар готує страви безпосередньо в присутності споживачів. Гості при цьому можуть розміщуватись або за окремими

столиками, або за єдиним О- чи П-подібним столом, який оточує тепан, на зразок барної стійки. Це дозволить гостям милуватися мистецтвом справжнього майстра, отримуючи, крім гастрономічної, ще й естетичну насолоду.

У суворо регламентованому протягом століть житті японців з'явився ритуал сервірування столу. Перед кожним гостем повинна лежати "татамі" - циновка, на яку ставиться посуд, - з парою паличок "хасі" на кістяній підставці. В ідеалі палички мають бути виготовлені з бамбука - розігрітий бамбук надає їжі неповторного, суто "японського" смаку. Для зручності відвідувачів, які не звикли користуватися "хасі", існують так звані "тренувальні" палички, неробочі кінці яких з'єднані між собою - користуватися ними "новачку" набагато легше.

Посуд краще використовувати традиційний - дерев'яний для салатів і других страв та фарфоровий - для супів і напоїв. Він не має нічого спільного з тим, що ми називаємо сервізом. Усі види посуду мають різний розпис.

Обов'язковим елементом прикрашання столу є свічник зі свічкою та соусник із соєвим соусом, яким приправляють практично всі страви японської кухні, що традиційно готуються без солі. Гостей в японському ресторані обслуговують неодмінно у порядку старшинства - ця традиція в Японії, та й взагалі на Сході, виявилась найбільш живучою.

При розробці асортименту страв слід враховувати, що він має бути широким. Жодних харчових обмежень в японській кулінарній культурі немає: вони використовують всю їстівну флору і фауну свого регіону. Японська кухня дуже самобутня, тому викликає значний інтерес у гостей ресторану. Для приготування страв широко використовують рис і продукти моря. Рис в основному готують на пару, рибу, а також м'ясо і овочі в більшості випадків смажать, причому процес смаження здійснюється з використанням сильного вогню і досить швидко, що сприяє збереженню смакових і харчових властивостей продуктів. Японці широко використовують у харчуванні сир, рибу, морепродукти (креветки, молюски), так зване сантими, приправлене чорним соєвим соусом (сеюю), а також краби, кальмари, восьминоги, морську капусту та інші водорості. Найекзотичнішим продуктом японської кухні є молоді пагінці бамбука.

Згідно з канонами чайної церемонії - тяною, що склалася в Японії на початку XVII століття, господар, використовуючи чайне приладдя, готує для гостя "густий чай" (коітя), заливаючи окропом змолоте в порошок листя зеленого чаю (маття) та збиваючи напій до піни бамбуковим вінчиком. Потім між господарем та гостями відбувається некваплива бесіда на високі теми, в ході якої гості оцінюють оздоблення чайної кімнати, якість посуду тощо. Іноді після "густого чаю" проводиться дегустація "рідкого чаю" (усутя).

4. Препатійний ресторан

Поняття "препатійний ресторан" з'явилося недавно. Він має певні відмінності від інших закладів ресторанного господарства. Pre-party - це те, що відбувається до party (основної вечірки), тобто зустріч, спілкування, аперитив на базі ресторану, де люди вирішують, куди піти далі - найчастіше в нічний клуб, де відбувається основне party*²⁵. До клубу, як правило, їздять компанією, а компанії треба десь збиратися. Зручним місцем для цього є ресторан, кафе або бар, які знаходяться, скажімо, неподалік від клубу.

*²⁵: {Це відбувається, як правило, в п'ятницю-суботу і може бути в четвер та неділю}

Альтернативою ресторану pre-party може бути super-club, який поєднує в одному приміщенні ресторан, в якому можна легко повечеряти перед вечіркою, і клуб, в якому гість залишається на нічну вечірку. В такому закладі вдень забезпечується обслуговування як у ресторані (ресторанна атмосфера), увечері - як у барі (коктейльна атмосфера), вночі - як у клубі (клубна атмосфера). В такому закладі може бути передбачено декілька різнопланових зон, наприклад: на першому поверсі - танцювальний майданчик, а тому створюються умови для шумної вечірки, на другому має переважати розслаблена атмосфера лаунж, на третьому - можливий ще інший варіант party.

Деякі ресторани у звичайні дні працюють як ресторани, а в п'ятницю-суботу є закладом як для pre-party, так і для party. В цих ресторанах часто, як і в superclub, забезпечують одночасно роботу ресторанної, коктейльної та клубної зон, причому на меню коктейлів передбачені скидки.

Під час pre-party в ресторані можна не лише повечеряти і поспілкуватися, а й потанцювати, тільки у більш спокійній атмосфері, ніж у клубі. Для таких закладів характерним є демократичний стиль і відповідна цінова політика, яка задовольняє гостей з різним рівнем доходів. Цільовою аудиторією pre-party є молоді люди до 30 років.

При організації препатійного ресторану важливе значення має вирішення наступних питань: місце розміщення, інтер'єр, меню, стиль обслуговування, музика.

Як було описано вище, існує три варіанти розміщення:

- 1) в окремому закладі,
- 2) при клубі,
- 3) поєднання в одній споруді функцій ресторану, pre-party і party зі створенням клубної атмосфери.

Під час party переважає музичний мейнстрім - танцювальний хаус з використанням хітів. Модним і більш сучасним музичним напрямом є електро.

After-party проводиться у 3-5 годин ранку і до закриття зі скидкою на меню сніданку, тобто після основної вечірки. Музика на after-party має бути більш активною, але в той же час вранці, коли заклад планує закриття, поступово стає спокійнішою. В деяких закладах музика під час after-party створює умови для спокійного відпочинку з подушками, кальяном, чаєм, в інших застосовується жорстка, швидка музика (жорстке електро, техно, хард-техно, трайбл, прогресив-хаус). Професіонали вважають, що в цьому питанні необхідний індивідуальний підхід залежно від контингенту і стану гостей. При створенні концепції і стандарту препатійного ресторану особливу увагу слід приділяти відповідному музичному обслуговуванню, наявності ді-джея, лаунж-інтер'єру, меню страв, винній карті, напівресторанному-напівклубному сервісу.

Тема 10. Організація обслуговування в барах

1. Класифікація барів.
2. Характеристика приміщень бару. Обладнання, посуд, інвентар.
3. Барна карта. Подавання напоїв у барі.
4. Обслуговування споживачів у барах.

1. Класифікація барів

Відповідно до асортименту продукції і послуг бари поділяються на три групи. До першої групи входять бари, в асортименті яких основне місце посідають різноманітні алкогольні та безалкогольні коктейлі, змішані напої та спеціальні закуски до них: аперитив-бар, винний бар, коктейль-бар, пивний бар (паб), молочний бар, фіто-бар, десертний бар.

До другої групи входять бари, в асортименті яких переважають холодні закуски, другі та солодкі страви, а різноманітні змішані або однорідні алкогольні й безалкогольні напої є доповненням до них. Це гриль-бар та снєк-бар.

У третій групі знаходяться бари з різними послугами: диско-бар (night - club bars), бізнес-клуб-бар, театральний бар, хол-бар тощо.

Аперитив-бар реалізує перш за все коктейлі, які збуджують апетит, різні алкогольні та безалкогольні напої: вермут, сухе вино, горілка, коньяк з льодом, віскі, джин, натуральні свіжі соки, мінеральна вода.

У зв'язку з тим, що аперитив-бар призначений для реалізації коктейлів, змішаних і багатьох натуральних напоїв, що сприяють збудженню апетиту, він не розрахований на тривале перебування в ньому споживачів і його доцільно розміщувати у складі ресторану або комплексу закладів ресторанного господарства і використовувати перед початком великих бенкетів, прийомів.

У цьому випадку інтер'єр бару бажано оформити відповідно до теми, закладеної в інтер'єр того закладу, у складі якого знаходиться бар.

Аперитив-бари можна організовувати за необхідності в будь-якому місці.

Винний бар можна розміщувати окремо, у складі комплексного підприємства ресторанного господарства, при готелі або якому-небудь видовищному закладі: театрі, кіно-концертному залі, кінотеатрі з декількома залами, торговельному центрі, а також дегустаційних залах. В асортименті продукції бару - різноманітні марочні вина, а також коктейлі та змішані напої на їх основі і спеціальні закуски до них.

Винний бар призначений для відпочинку та насолоди винами, тому, крім місць біля барної стійки, можна передбачити також столи на два або чотири місця. Бар бажано оснастити музичною апаратурою та розробити індивідуальний затишний інтер'єр.

Коктейль-бар за останні роки став однією з найпоширеніших форм спеціалізації бару. Його можна розташувати як у складі ресторану або групи закладів харчування, так і окремо. Оформлення екстер'єру та інтер'єру такого коктейль-бару потребують особливої уваги. Бажано, щоб вони розташовувалися у відповідності з назвою та тематикою бару, проявлялися у форменому одязі персоналу або його елементах, барній карті, за якою реалізують напої та закуски до них.

До асортименту продукції входять різноманітні коктейлі всіх груп та особливостей, а також гарячі напої. Таким чином, асортимент коктейль-бару надає відвідувачам можливість широкого вибору коктейлів та змішаних напоїв на різній основі вживання різноманітних компонентів. Крім того, відвідувачі мають можливість приємно відпочити. Для цього створюються відповідні умови: зручні меблі, приємне освітлення, музичний супровід відпочинку з використанням телевізійної апаратури.

Пивний бар (паб) - це поширена у нашій країні форма бару. Їх можна організувати як у підвалі та на перших поверхах адміністративної будівлі, так і в складі комплексного закладу ресторанного господарства. Асортимент продукції включає до 30 найменувань пива, в тому числі бочкове (кегове) та спеціальні закуски до них. Обслуговування можливе як біля барної стійки, так і за столиком, шляхом самообслуговування або з обслуговуванням офіціантами. Встановлення в пивному барі музичної апаратури обов'язкове, але бажано також передбачити телевізійну апаратуру або великий екран. Це значно підвищить його привабливість для споживачів, особливо під час трансляції різних передач зі спортивних змагань (футбол, хокей, бокс, концертів тощо).

Молочний та десертний бари. Бари цього типу в своїй повсякденній діяльності створюють умови для прискороного обслуговування споживачів. Для цього бажано передбачити обслуговування як біля барної стійки, так і за столом. До асортименту продукції входять всілякі напої на основі молочних продуктів, безалкогольні та змішані, морозиво з різноманітними гарнірами, цукерки, шоколад, фрукти. Палити в цих барах небажано. Їх доцільно розміщувати на швидких магістралях, у місцях відпочинку, при видовищних підприємствах і спортивних спорудженнях та центрах відпочинку дітей з батьками (зоопарках, парках, комплексах дитячих розваг, кінотеатрах).

У десертному барі виготовляється велика кількість молочних коктейлів, змішаних напоїв з алкоголем та без нього, солодких страв - тістечка, торти, драглі, муси, самбуки, морозиво, фрукти та ін. У таких барах доцільно підтримувати широкий асортимент кондитерських виробів.

Частіше за все десертні бари мають дитячу або родинну спрямованість, де малюки з батьками мають можливість отримати улюблені ласощі.

Фіто-бар - це бар, в асортименті якого є велика кількість чаїв, трав'яних зборів, напоїв, що мають не лише тонізуючі функції, а й лікувальне призначення. Такі бари часто розміщують у зонах відпочинку, парках, на пляжах, в лікувально-профілактичних закладах, будинках відпочинку, дитячих таборах, фіт-нес-центрах та торгових центрах. Тут можуть бути встановлені апарати для збагачення повітря киснем. Споживач сідає на високий стілець, вставляє наконечники (індивідуального користування) в ніс і включає апарат. Апарат має від 4 до 8 стаканів ароматизованої рідини. Через неї пропускають кисень, який вдихає споживач, що позитивно впливає на його настрій та здоров'я загалом.

Гриль-бар є для нашої країни новою, але вже популярною формою спеціалізації бару і вимагає до себе особливої уваги при проектуванні, обладнанні та експлуатації. Гриль-бар доцільно розташовувати у складі комплексу підприємств ресторанного господарства або в цокольних чи на перших поверхах. На відміну від інших типів бару, він може мати умови для попередньої підготовки страв, доведених згодом барменами до готовності у присутності споживачів. До асортименту продукції гриль-бару входять страви нескладного приготування, які потребують в основному теплової обробки в грилях, на рожені або рашпері. У гриль-барі можуть реалізовуватися також коктейлі, вина, соки, прохолоджу -вальні напої. Тут доцільним є обслуговування не лише біля барної стійки, а й за столиками, бажано через офіціантів. У гриль-барі поряд зі швидким обслуговуванням споживачів слід передбачити створення комфортних умов для їх тривалого відпочинку.

Снек-бар, або *бар-закусочна* - це спеціалізований заклад, розрахований на швидке обслуговування споживачів. Його доцільно розташовувати на поживавлених магістралях та місцях пересікання великого скупчення людей: поблизу станцій метрополітену, автобусних станцій, залізничних і річкових вокзалів, аеропортів, готелів, торгових центрів, великих транспортних розв'язок, у центральній частині міста.

Заклад розрахований на короткочасне перебування споживачів, тому основною його рисою є швидке обслуговування біля стійки. У залі споживачі самостійно доставляють продукцію до столів, тобто застосовується самообслуговування. В асортименті бару-закусочної - холодні закуски, гарячі страви і солодкі нескладного приготування кондитерські вироби, соки, пиво, алкогольні напої. Як доповнення до них можуть відпускатися коктейлі та змішані напої.

Диско-бар (Night club bars) входить до складу розважальних закладів: нічних клубів, дискотек, танцювальних майданчиків.

У диско-барах, танцювальних барах з концертно-розважальною програмою реалізується асортимент коктейлів, змішаних напоїв і закусок до них, аналогічний асортименту коктейль-бару.

У танцювальних барах і барах з концертно-розважальною програмою, розрахованою на тривале перебування у них споживачів, необхідно передбачити відповідно комфортні умови, забезпечуючи розваги і відпочинок.

Хол-бар (Lobby-Bar) розміщується в холах готелів і розрахований на короткочасне перебування відвідувачів. Уздовж стійки необхідно передбачити декілька високих табуретів або стільців. У ньому реалізують охолоджувальні напої та спеціальні закуски. Крім музичної апаратури, в холі-барі бажано передбачити телевізор, а також свіжу пресу на кількох мовах.

2. Характеристика приміщень бару

Бари організовують при готелях у приміщеннях, суміжних з вестибюлем, в холах, ресторанах, поряд з основним торговим залом або в торговому залі. Бар може бути і самостійним закладом. Тут реалізують різні напої, закуски, кондитерські вироби, фрукти, деякі нескладні страви, які готуються в присутності споживача.

Бари, організовані при підприємстві, складаються з торгового залу і підсобного приміщення. Якщо бар є самостійним закладом, то додатково можуть виділятися виробничі приміщення для приготування холодних закусок і других страв нескладного приготування, цех для механічної кулінарної обробки деяких видів сировини.

Торговий зал бару оснащують сучасними зручними меблями: напівм'якими і м'якими кріслами або стільцями, столами, стільниці яких покриті декоративним пластиком, деревом або склом. Скатертинами столи накривають у барах класу "люкс" та вищого, де подають холодні і гарячі кулінарні вироби. У пивному барі встановлюють дерев'яні столи, сидіння навколо них у вигляді бочок або табурети, стільці. У залі пивного і молочного бару можуть бути встановлені високі столи для споживання їжі стоячи. Оснащення молочних барів в основному таке, як і в кафе.

У залі танцювального бару виділяють місце для оркестру, танцювального майданчика, концертних виступів.

Основним обладнанням бару є барна стійка, яку розміщують у залі безпосередньо біля приміщення для продуктів та інвентарю, складування тари, мийної столового посуду.

Якщо в барі немає гардероба, у залі встановлюють вішалки для одягу.

Важливе значення має освітлення, завдяки якому створюються зручні умови для роботи персоналу і комфортні - для відпочинку споживачів.

Можливе використання різноманітних систем освітлення: яскраве - для робочої поверхні стійки та м'яке - для стільниці. Все освітлення - зверху: ближнє бокове робочої поверхні, загальне освітлення бару потайними світильниками, верхнє або нижнє освітлення робочої поверхні стійки, встановлення свічок на столах.

Все освітлення має вмикатися з єдиного пульта, який доцільно розміщувати на робочому місці бармена.

Обладнання, посуд, інвентар

Основним обладнанням будь-якого бару є барна стійка, довжина і форма якої змінюються залежно від розмірів та конфігурації приміщення. Вона повинна відповідати наступним вимогам: забезпечувати зручний зв'язок з підсобними приміщеннями, коморою та мийною посуду, забезпечувати розміщення за стійкою максимальної кількості місць, оскільки споживачі в основному віддають перевагу барній стійці.

Стійка складається з двох стільниць: верхньої висотою 1100-1200 мм та шириною 350-400 мм, призначеної для обслуговування сидячих на високих табуретках споживачів, та нижньої, розміщеної з внутрішнього боку стійки на висоті 850-900 мм від підлоги. Вона є робочою поверхнею для бармена. Ширина робочого столу стійки бару складає 500 мм.

Уздовж неї розміщують сидіння, кількість яких визначають з розрахунку 60-80 см на місце. Довжина і глибина їх - 400 мм, висота - до 900 мм залежно від висоти барної стійки. Відстань від поверхні сидіння до стійки - 300 мм. Упор для ніг кріплять до стійки або сидінь на відстані 440 мм від їх поверхні у вигляді штанги, сходинки або ґратчастого карниза.

У барній стійці монтують бак для охолодження на 8-10 пляшок, відсіки винногорілчаних виробів з полицями для зберігання запасу, невелику холодильну шафу, в якій зберігається певна частина напоїв, ванну з проточною водою для споліскування інвентарю та посуду.

В усіх барах встановлюють холодильні шафи для зберігання запасу продуктів або готових виробів. У винному і вітамінному барах, а також у коктейль-холі встановлюють льодогенератор для приготування харчового льоду продуктивністю 2-3 кг/год. Електроплити (частіше настільні) використовують для приготування глінтвейнів, пуншів, кави по-східному, какао й інших гарячих напоїв. У молочному барі встановлюють низькотемпературний прилавок для зберігання морозива, фризер для приготування м'якого морозива. У барну стійку гриль-барів вмонтовані електрогрилі для смаження страв із птиці, риби, м'яса.

В окремому приміщенні, зв'язаному із залом та робочим місцем бармена, за стійкою розміщується мийна машина або мийні ванни. В приміщенні бару монтується потужна витяжна вентиляція.

Шейкери бувають різної конструкції. Перший варіант - престижний і елегантний металевий шейкер, що складається з трьох частин: вази, фільтра і кришки. Його недолік - дуже велика тепловіддача, що прискорює танення льоду та охолодження рук.

Другий варіант - "Бостон шейкер", що складається з двох елементів: металевого і скляного (з двох склянок: конусоподібного з товстого скла і металевого з тонкої нержавіючої сталі). Діаметри склянок різні: металевий легко надівається на скляний, щільно прилягаючи до нього. У шейкері готують коктейлі, однорідну масу яких отримують завдяки інтенсивному струшуванню. У ньому повільніше тоне лід, що дозволяє довше струшувати коктейль. Недолік цього шейкера у тому, що він крихкий.

Щоб приготувати коктейль, у скляну склянку кладуть лід, вливають необхідні компоненти, потім закривають його металевим фільтром. Шейкер струшують і розбирають. У склянку помішують стрейнер і розливають коктейль у склянки. У шейкерах більш складної конструкції стрейнер надівають на підставку до приготування коктейлю.

При приготуванні коктейлів, які не містять важкозмішуваних компонентів, використовують келих для змішування. Це конусоподібна склянка з товстого загартованого скла місткістю від 500 до 1000 мл. Щоб відокремити напій, приготовлений у келиху, від льоду, використовують стрейнер (фільтр), по всій окружності якого закріплена пружина (завдяки їй він досить щільно прилягає до стінок келиха). Перемішують напій в келиху спеціальною ложкою з довгою ручкою.

До барного інвентарю належать склянки мірні, різноманітні за призначенням і конструкцією пробки для пляшок. Для закривання служать прості стопорні пробки, а також спеціальні для пляшок із безалкогольними газованими напоями і шампанським. Для розливання використовують пробки, усередині яких знаходяться дві трубочки різного діаметра (заввичай одна розташована усередині іншої): велика - для напою, менша - для повітря. Виготовляють їх із пластмаси або металу. У пробок для розливання лікерів

трубочка ширша. Для відмірювання порції напою служать дозаторні пробки. Найбільш досконалі оснащуються лічильником відмірюваних порцій.

Для зняття шкірки з апельсинів і лимонів використовують ніж для цедри або спеціальний пристрій, для нарізання - ніж із пиловидним лезом, невеликі дерев'яні дошки. Часточки апельсинів і лимонів, яблук, сливи, вишні, цукрову пудру та інші продукти використовують для прикрашання напоїв. Їх зберігають у невеликому металевому посуді, що закривається. Для цього підійдуть супові миски з кришками.

Лід зберігають у спеціальному контейнері (із теплоізоляційного матеріалу) з кришкою або в термосі.

Пляшки з вином, закупорені різними пробками, з пивом і газованими напоями, банки із соками відкривають спеціальними або універсальними ключами. Щоб чарки і склянки з напоями не залишали на столі або стійці мокрих плям, необхідно підкладати під них спеціальні підставки з картону або паперові серветки.

Для вишень і слив, якими прикрашають коктейлі, а також для канапе використовують шпажки, для змішаних напоїв - соломки різного діаметра, палички для розмішування коктейлів, прикраси для коктейлів і десертів. Крім того, у барі мають бути сифони для приготування газованої води, підставки для серветок, таці, лійки, ложка для морозива, ступка з товкачем, столові набори - різноманітні щипці (для льоду, цукру, кондитерських виробів, бутербродів), чайні і кавові ложки, виделки для лимонів, десертні ножі, кондитерські лопатки, зубочистки в індивідуальній упаковці, палички для барбекю, свічки, серветки.

Напої подають у різноманітному посуді: вина, коньяки і шампанське - у відповідних чарках і келихах; коктейлі - у склянках місткістю 75-125 мл; тонізуючі та прохолодні змішані напої - у конічних або циліндричних стаканах місткістю 250-300 мл; крешони, пунші, глінтвейни і гроги - в чашках місткістю 100-150 мл.

Для відпускання соків, мінеральної води та інших безалкогольних газованих напоїв з льодом використовують скляний посуд місткістю 150-200 мл.

У барі використовують і багатопорційний посуд: крешонниці, глечики, вази для фруктів, квітів, цукерок, плоскі вази для торта і тістечок, лотки для кондитерських виробів та інших продуктів. Для подавання гарячих напоїв застосовують чайний і кавовий посуд, для бутербродів, кондитерських виробів, фруктів - пиріжкові й десертні тарілки; солодких страв - креманки, десертні тарілки, коктейль-салатів - келихи, креманки і т. ін.

3. Барна карта

Асортимент напоїв і страв у барі залежить від його спеціалізації.

Особливе місце в барній карті (меню бару) посідають коктейлі, класифікація яких здійснюється за основними та другорядними ознаками.

За основними ознаками коктейлі класифікуються за об'ємом, впливом на організм людини, сировинною основою (базою), технологією приготування, температурою подавання.

За другорядними ознаками коктейлі класифікуються за складом напою, смаковими властивостями, призначенням чи часом подавання, вмістом алкоголю та цукру, сезоном.

За об'ємом коктейлі поділяються на: Shot Drinks - короткі, до 100 мл, Long Drinks - довгі, від 150 мл, Party Drinks - напої, які виготовляються великими порціями - від 8 і більше порцій.

Короткі напої складаються переважно з міцноалкогольної основи (будь-якого лікеру або вермуту) та соку, інколи з додаванням ароматичних компонентів. Короткі коктейлі подають у коктейльному келиху, в тумблері, склянці Old Flshened або келиху "Маргарита" чи у вазочці для коктейлів.

Довгі змішані напої - це алкогольні чи безалкогольні напої, які складаються з чотирьох основних компонентів: база, смаково-ароматичний компонент і пом'якшувально-згладжуючий компонент, а також наповнювач.

"Party Drinks" або "Bowles" - це напої, які виготовляються великими порціями - 8-12 і більше. Часто їх готують під час прийомів або вечірок, розрахованих на велику кількість гостей. Багатопорційні коктейлі можуть бути як алкогольними, так і безалкогольними. До них належать крющони, пунші, гроги.

За впливом на організм людини коктейлі поділяють на коктейлі-аперитиви, коктейлі-дигестиви, тонізуючі та охолоджувальні коктейлі, витверезно-збуджуючі.

Коктейлі-аперитиви (pre-dinner cocktails) - це коктейлі, які збуджують апетит. їх подають перед початком бенкету або як коктейль, який пропонують в очікуванні замовлених страв. Коктейлями-аперитивами вважаються: Martini Dry (Мартіні Драй), Side Care (Сайт кар), Manhattan (Манхеттен), White Lady (Байт леді) Americano (Американо).

Окрім коктейлів, аперитивами можуть бути натуральні алкогольні та безалкогольні напої: горілка, джин, віскі, коньяк, сухі та ігристі вина, пиво, несолодкі соки (переважно цитрусові), мінеральні (столові) води. Найкращим аперитивом вважається Wermut (вермут).

Коктейлі-дигестиви (After dinner cocktails) - це коктейлі, які подають наприкінці або після споживання їжі. Друга їх назва - післяобідні коктейлі. Для їх подавання найчастіше використовують коктейльну чарку або коктейльну вазочку (додаток 22).

Коктейлі-дигестиви - це переважно міцні та солодкі коктейлі, короткі за об'ємом.

Дигестивами називають також натуральні алкогольні напої: коньяк, лікерні вина, лікери, солодкі настоянки.

До відомих коктейлів-дигестивів належать: Alexander-Cocktail (Олександр-коктейль), Stinger (Стінгер), Grasshopper (Грасхоппер).

Тонізуючі та прохолодні коктейлі - це довгі змішані напої об'ємом більше 150 мл, які характеризуються освіжаючим впливом на організм людини. Об'єм визначається додаванням наповнювача (соків, газованих, солодких, тонізуючих вод, спрайт, коли, фанти, тоніку або мінеральних столових вод, молока та алкогольних наповнювачів - ігристих вин та рідше пива.

Відомі такі класичні довгі напої: Gin Tonic (Джин тонік), Cuba Libre (Куба Лібре), Planters punch (Плантерс панч), Mai Tai (Май Тай), Pina Colada (Піна Колада).

Подають довгі коктейлі у бокалах хайбол та харікейн.

Витверезно-збуджуючі коктейлі (*Pick-me-ups [підбадьор мене]*) містять міцно-алкогольну основу, сік, калорійні фрукти або овочі. Бармени можуть використовувати спеції, приправи, яйця, бульйони, олію, кетчупи. Метою цих коктейлів є збудити та підбадьорити людину (часто ці коктейлі замовляють у нічний час).

Відомими коктейлями цієї групи вважають Bloody Mary (Бладі Мері), Bullhot (Булшот), Prairie Oyster (Препі Оустер).

За сировинною основою. Класифікація коктейлів за їх базою чи основою насамперед пов'язана з тим, що основа напою складає у більшості випадків до 50 % коктейлю,

не враховуючи наповнювача. Знаючи, на якій основі виготовляється коктейль, можна визначити прихильність гостей бару до того чи іншого базового напою.

Частіше за все в якості основи використовують наступні алкогольні напої: віскі, коньяк, джін, ром, бренді, горілку, текілу. В окрему групу виділяють коктейлі на основі ігристих вин (Kip Royal - Кіп Роял), основою коктейлів також можуть бути лікери, кальвадос, південні солодкі вина, абсент.

За технологією приготування коктейлі поділяють на приготовані у посуді гостя, склянці для змішування, шейкері, міксері або блендері.

У посуді гостя готують коктейлі, що не потребують інтенсивного перемішування, компоненти яких добре розчиняються один в одному, або в іншому випадку - компоненти яких не повинні змішуватися. Наприклад, Rob Roy (шотландський віскі, вермут червоний, ангостура-бітер), Stinger (джін, лікер Crème de Menthe).

У шейкері готують коктейлі, що містять компоненти, які важко змішуються, такі як сироп, лікер, вершки, яйця. Шейкер наповнюють на $\frac{2}{3}$ кубиками льоду. Компоненти вимірюють за рецептом, вливають у шейкер, закривають його, швидко та сильно струшують приблизно 10 секунд. Шейкер відкривають, проціджують коктейль у попередньо охолоджений бокал. Приклад: Side Cat (коньяк, лікер Куантро, лимонний сік), Alexander (бренді, лікер Crème de cacao).

Приготування в міксері або блендері має свої особливості: в міксері напої тільки інтенсивно збивається, а в блендері, крім збивання, тверді частинки коктейлю (лід, фрукти) ще й подрібнюються за допомогою спеціальних ножів.

Інгредієнти відмірюються відповідно до рецептури та додаються у ємність блендера. Закривають його кришкою, включають першу потужність на 10 секунд, потім переключають на другу знову на 10 секунд. Готовий коктейль переливають у бокал, прикрашають його і подають гостю.

За температурою подавання напої поділяють на гарячі та холодні. Для приготування холодних коктейлів використовують охолоджені компоненти, лід у його різних формах (кубики, подрібнений лід, льодовий сніг), а також інколи посуд для сервірування холодних коктейлів тримають у морозильних камерах (стопки для особливих видів горілки, бокали для шампанського).

Гарячі напої бувають як однопорційні, так і приготовлені великими порціями. Раніше гарячі коктейлі готували як лікарський напій для хворих, але зараз гроги, глінтвейни, коктейлі на основі кави є дуже популярними, особливо у холодний сезон.

За другорядними ознаками коктейлі класифікують таким чином.

Класифікація за складом поєднаних напоїв відкриває велику кількість коктейлів, які мають певні ознаки та отримали такі загальні назви^{*26}: Дейзі (Rum Daisy), Джулеп (Mint Julep), Коблер (Calvados Cobbler), Коллінз (Rum Collins), Круста (Whiskey Crusta), коктейлі з шампанським (Champagnes Cocktails), Сауер (Galliano Sour), Слінг (Whiskey Sling), Пус-кафе (за власними рецептурами), Егг-Ног (Brandy Egg-Nog), Фізи (Golden Fizz), Фліпі (Coffee PHp), Фрапе (Grenadine Frappe), Хайболи (Cuba Libre) тощо^{*27}.

*26: {Їх характеристика наведена у додатку 23.}

*27: {Спершу наведена загальна назва групи, в дужках - назва конкретного коктейлю, що входить до групи}

Класифікація за смаковими якостями додатково надає інформацію про той чи інший коктейль, формуючи уявлення про нього, а саме: ароматичні (White Lady, Kip Royal), гірко-солодкі (French Connection), густі вершкові (Alexander, Golden Cadillac),

освіжаючі (Cuba Libre, Campari Orange), фруктові (Mai Tai, Zombie), терпкі (Bacardi cocktails), напівсухі (Gin and It), міцні (Band B, Brandy Egg-Nog), легкі (Sent Orange, Americano II), м'які (Horse's Neck II, Apotheke), m-кантні (Bloody Mary), кислуваті (Side Car, Tequila Sour), шипучі (Ananasbowle), сухі (Bronx, Manhattan, Martini Dry), пряні (Angel's kiss).

Класифікація коктейлів за призначенням дозволяє бармену швидко підібрати напій, який ідеально підходить до тієї чи іншої конкретної події. Для привітання гостей (Theater), для великої кількості гостей (крюшони, пунші), для дітей (Jamaica Fruit), водіїв (будь-які безалкогольні напої), прохолодної погоди (більшість гарячих напоїв), з похмілля (Prairie Oyster, Virgin Mary) тощо.

За вмістом алкоголю коктейлі поділяються на коктейлі з дуже високим вмістом алкоголю (до 100 мл), високим вмістом алкоголю (50-70 мл), низьким вмістом алкоголю (20-50 мл), дуже низьким вмістом алкоголю (до 20 мл), безалкогольні.

Класифікація за вмістом цукру дає можливість визначити бармену і гостю, наскільки солодкий той чи інший коктейль, виходячи з тих інгредієнтів, які до нього входять. За цією ознакою коктейлі поділяються на солодкі, середньосолодкі, сухі, дуже сухі.

Класифікація за сезоном дозволяє визначитися з вимогами гостей в ту чи іншу пору року і внести відповідні зміни у барну карту.

Прикладом літнього напою може бути Tequila Sunrise (текіла, світлий лікер, кюрасо, лимонний сік, сироп "Гренадін"), Planter's Punch (ром, апельсиновий, ананасовий та лимонний соки, сироп "Гренадін").

Прикладом зимового напою є Brandy Egg-Nog (бренді, ячний лікер, молоко), Galliano Hot Shot (лікер Гальяно, кава, вершки).

Тема 3.3. Організація обслуговування у кав'ярні

1. Кав'ярня як різновид кафе.
2. Організація робочого місця бариста.
3. Подавання кави та кавових напоїв

1. Кав'ярня як різновид кафе.

В сучасних кафе-морозиво обладнання займає площу лише 0,5 м². Апарат з виготовлення морозива розрахований на використання як натуральних продуктів, так і готових сумішей. До цього необхідне додаткове обладнання з неіржа-віуючої сталі: стелаж для зберігання інвентарю, мийна для миття інвентарю, настінні полицки (відкриті та закриті), низькотемпературний холодильник, стіл.

У торгівельному залі розміщують: низькотемпературну вітрину для демонстрування асортименту морозива, меблі, апарати для приготування чаю, кави. Для розширення асортименту страв в меню додають різноманітні десерти, у тому числі заморожені, випічку і кондитерські вироби.

Кафе-морозиво можна розмістити в окремій будівлі або у складі комплексу закладів ресторанного господарства.

Кафе-кондитерська - різновид кафе, в якому пропонується широкий вибір борошнених кондитерських та булочних виробів. В меню кафе-кондитерської мають бути представлені вироби з різних видів тіста: дріжджового, пісочного, білково-збивного, бісквітного, листкового, мигдального, пряничного та ін. Як правило, кафе-кондитерська має

свій власний кондитерський цех. Сьогодні з'явилися кафе-кондитерські, які мають національне спрямування, наприклад, віденська кондитерська.

У торгівельному залі кафе-кондитерської розміщують: охолоджувальну та неохолоджувальну вітрини для демонстрування асортименту кондитерських виробів, меблі, апарати для приготування чаю, кави. Для розширення асортименту страв у меню додають різноманітні десерти, у тому числі заморожені.

Кафе-молочне - кафе цього типу в своїй повсякденній діяльності створюють умови для прискореного обслуговування споживачів. Для цього бажано передбачити обслуговування як біля барної стійки, так і за столом. В асортимент продукції входять всілякі напої на основі молочних продуктів, безалкогольні та змішані напої, морозиво з різноманітними гарнірами, цукерки, шоколад, фрукти. Паління в цих кафе небажане. Такі кафе доцільно розміщувати на швидких магістралях, у місцях відпочинку, при видовищних підприємствах і спортивних спорудах та центрах відпочинку дітей з батьками (зоопарках, парках, комплексах дитячих розваг, кінотеатрах).

Кафе-чай, чайний салон та чайний клуб реалізують в широкому асортименті чай та борошняні кондитерські вироби. У меню можуть бути включені нескладні страви. В них застосовують самообслуговування і обслуговування офіціантами. Чайні клуби пропонують чайну культуру різних країн - Китаю, Японії, Індії, Середньої Азії.

Кафе-кава (кав'ярня) - спеціалізований заклад ресторанного господарства, який пропонує споживачам широкий асортимент кавових напоїв. У меню включають найбільш популярні напої, відомі у всьому світі: кава натуральна, кава капучино, кава еспресо, кава по-східному, кав-корретто тощо. У кав'ярні споживачам можуть запропонувати й інші напої, які складають альтернативу кавовим - від соків до міцних алкогольних.

В Європі власники кав'ярні самі закупають необхідні продукти, а потім запрошують кулінарів для виготовлення задуманого асортименту страв. В результаті вони набули популярності завдяки чудовим десертам або незвичайним закускам, які не зустрінеш більше в жодному закладі.

Кафе-шоколад - спеціалізований заклад ресторанного господарства, який пропонує споживачам широкий асортимент напоїв, виробів та страв з використанням шоколаду. В меню включають різноманітні види борошняних кондитерських виробів (торти, штруделі, чизкейки, тістечка, кекси, млинчики, печиво тощо), до складу яких входить шоколад, а також шоколадні цукерки, у тому числі ручної роботи, та напої на основі какао й шоколаду. Для розширення асортименту страв в меню додають різноманітні десерти, у тому числі заморожені.

Молодіжне кафе, дитяче кафе - заклади, розраховані на певний контингент, тому обслуговування тут має свої особливості. Так, наприклад, в меню дитячого кафе менший вихід порцій, назва страв зорієнтована на дітей. У молодіжному споживачам пропонують додаткові послуги з організації дозвілля, наприклад дискотеку.

Одним із нових видів закладів ресторанного господарства є Інтернет-кафе, в якому споживачам пропонують не тільки страви і напої, а й доступ до мережі Інтернет. Меню в такому закладі досить обмежене: бутерброди, салати, борошняні кондитерські вироби, холодні та гарячі напої.

Крім того, набуває поширення такий різновид кафе, як кафе-кальян. В цьому закладі ресторанного господарства споживачам пропонується особливе кальян-меню, до складу якого входять різноманітні суміші, що застосовуються для кальяну.

Зали кафе оснащені зручними, комфортабельними, гармонійними за стилем і формою з архітектурним оформленням зали меблями - столами і стільцями. Вони мають бути міцними, оскільки піддаються інтенсивній експлуатації. Зручність їх залежить від відповідності антропометричним вимогам: висоти сидіння, глибини і ширини сидіння, кута нахилу спинки стільця, висоти столів.

Форма столів може бути різноманітною, але частіше використовуються круглі (0 900-1200 мм) та квадратні (ширина від 600 до 900 мм). Столи та їх окремі елементи виробляють із різних матеріалів: деревини, деревинно-стружкових та деревинно-волокнистих плит, полімерних матеріалів, плетеної лози, металу, скла тощо.

Для дитячих кафе використовують столи розмірами 600x600 мм та 700x700 мм, заввишки 540-550 мм - для малюків, 570-590 мм - для дошкільного віку та 650-680 мм - для молодшого шкільного віку.

2. Організація робочого місця бариста.

Сьогодні в багатьох закладах ресторанного господарства (ресторанах, барах, кав'ярнях) існує фахівець з приготування кави та напоїв на її основі - бариста.

Бариста (італ.) - людина, професійним обов'язком якої є приготування різних видів кави. Для того щоб виконувати свої обов'язки, бариста повинен знати: характеристику сировини, яка використовується для приготування кави та кавових напоїв, способи обсмажування кавових зерен, технологію приготування різних видів кави, посуд і способи подавання кави та мати значний досвід практичної роботи.

Робоче місце бариста складається з обов'язкового (каво-машини) і додаткового обладнання (аксесуари). Аксесуари бариста можна умовно поділити на обов'язкові - темпер та пітчери різного об'єму та додаткові - динамометричний темпер, холдер з манометром, ваги для настроювання дозування кави у кавомолці.

Враховуючи, що кава - продукт, який легко абсорбує із зовнішнього середовища сторонні запахи, до початку зміни та під час неї не можна користуватися парфумами й туалетною водою, а також кремом для рук.

Довге волосся має бути зібране в пучок або прибрано під головний убір, на нігтях не повинно бути лаку. Ретельне миття рук - основне правило бариста; на його руках не повинно бути жодних порізів чи ознак шкірних захворювань.

Робота бариста пов'язана з окропом і водонагрівальними пристроями, тому його робоче взуття має бути закритим навіть улітку, а ноги прикриті штанами або довгою спідницею.

Професійні навички бариста проявляються в умінні спілкуватися з гостями. Так, коли гість має проблеми при замовленні напою, бариста має бути ввічливим порадником; при нагоді він демонструє прийоми латте-арт, а на прохання гостя завжди може відійти від стандартної рецептури.

При обслуговуванні дітей температура подавання напою повинна бути не вище +60°C; дитячий напій слід подавати спочатку дорослому. Вибір правил поведінки бариста залежить від контингенту споживачів, їх вимог, уподобань, віку тощо.

3. Подавання кави та кавових напоїв

Посуд для подавання кави і кавових напоїв обирається за певним об'ємом і матеріалом, з якого він виготовлений. Об'єм посуду для кави пов'язаний з традиціями та особливостями національної культури (табл. 3.7). Від матеріалу, з якого виготовляється посуд, залежить, як довго кавовий напій зберігатиме необхідну температуру і бажаний

смак, від форми і розміру - естетичне сприйняття поданого напою. Для подавання кави використовують чашки, а також кавові пари (чашка і блюдце).

Чашка для подавання кави має бути виготовлена з високоякісної порцеляни, тому що тільки товстостінна чашка довго зберігатиме тепло напою, сповільнюючи тепловіддачу, причому вважається, що кращий варіант форми внутрішньої поверхні такої чашки - конічна. Класична форма чашки для кави еспресо: в діаметрі і висотою - всього 5 см.

Найбільш популярною кавовою парою вважається пара, яка складається з білої кавової чашки без будь-яких рельєфів, малюнків або написів і аналогічного білого блюдця. Білий колір ефектно контрастує з глибокими темними кольорами кави, створюючи дуже вдале колірне поєднання. Однак вибір кольорів та інших декоративних елементів оформлення - справа винятково смаку власника кавової пари.

Кава латте розливається у спеціальні склянки: високі й прозорі, щоб можна було спостерігати тонке мистецтво приготування кави: надзвичайно красиво оформлені шари, які варіюються за кольором від молочного до темно-коричневого. Об'єм келиха для кави має бути не менше 70 мл.

До кави подаються солодоші на блюдці з серветкою; цукор-рафінад - окремо в розетці, яку для зручності розміщують справа.

Для подавання кавових коктейлів використовують склянку "коллінз" або "хайбол", їх стандартний об'єм - від 200 до 360 мл. У них подають різні коктейлі з льодом і без нього - так звані "лонгдринки" (з низьким і середнім вмістом алкоголю).

Склянки для коктейлю "тумблери" - це склянки з дуже товстим скляним дном. Вони бувають різної ємності: маленькі об'ємом близько 160 мл, середні - до 200 мл, великі - понад 200 мл. Низька й широка склянка називається "олдфешн". Вона підійде для будь-якого нерозбавленого міцного напою та напою з льодом.

Для подавання гарячої кави з алкоголем використовується "айриш"-склянка. Це - конусоподібний келих на короткій ніжці з ручкою, як правило, зі спідничкою (рис. 3.19). Найпоширенішою є склянка об'ємом 240-280 мл. Для подавання коктейлів з холодною кавою об'ємом 160-200 мл використовують склянку "фраппе"

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Брич В. Я., Банева І. О. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб. / за ред. В. Я. Брича. Київ : Ліра-К, 2020. 484 с.
2. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі : навч. посіб. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 373 с.
3. Інжиніринг у ресторанному бізнесі : навч. посіб. / О. В. Кузьмін та ін. Херсон : Олді-Плюс, 2020. 488 с.
4. Ковешніков В. С., Матвієнко А. Т., Разметова О. Г. Організація готельно-ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2019. 564 с.
5. Мальська М. П., Гаталяк О. М., Ганич Н. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підруч. Київ : ЦУЛ, 2018. 304 с.
6. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посіб. / Л. М. Яцун та ін. Харків :Світ книг, 2019. 486 с.
7. Мостова Л. Н., Новікова О. В. Ракленко І. М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві : підруч. Харків : Світ Книг, 2022. 657 с.
8. Назаренко І. А., Никифоров Р. П., Лохман Н. В. Організація ресторанного господарства (Блок 1) : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2017. 165 с.
9. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 128 с.
10. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : підруч. / за ред. В. В. Архіпова. Київ : ЦУЛ, 2017. 342 с.
11. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підруч. / А. А. Мазаракі та ін. ; за ред. Н. О. П'ятницької. Київ : ЦУЛ, 2016. 584 с
12. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. / О. В. Новікова та ін. Харків : Світ Книг, 2020. 411 с.
13. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів / Л. О. Радченко та ін. Харків : Світ книги, 2018. 288 с.
14. Павлюченко О. С., Гавриш А. В., Шаран Л. О. Організація виробництва в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : НУХТ, 2017. 227 с.
15. Ростовський, В. С., Шамян С. М. Барна справа : навч. посіб. Київ : ЦУЛ, 2017. 395 с.
16. Мялковський О. В. Барна справа : підруч. Київ : Кондор, 2017. 376 с.
17. Майкова С., Маслійчук О., Сусол Н. Основи барної справи та робота сомельє : навч. посіб. Київ : Каравела, 2022. 124 с.

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

- 1.Бібліотека Миколаївського національного аграрного університету : сайт. URL: <https://lib.mnau.edu.ua/index.html> .
2. Миколаївська обласна універсальна наукова бібліотека : сайт. URL: <http://www.reglibrary.mk.ua/> .

Навчальне видання

Організація обслуговування в закладах харчування

Конспект лекцій

Укладач: **Банєва** Ірина Олексіївна

Формат 60x84 1/16 Ум.друк.арк

Тираж 5 прим.

Надруковано у видавничому відділі

Миколаївського національного аграрного університету

54020, м.Миколаїв, вул.Г.Гонгадзе, 9

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК №4490 від 20.02.2013р.