

ТЕМА 3.4. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА З ЧАЙНОЮ КОНЦЕПЦІЄЮ

Ключові терміни: чай, чайна, чайний клуб, чайний майстер, чайна карта, чайний посуд, чайний сервіз, чайна ложка, чайник, чайна церемонія, чайний етикет, чайний прийом, чайний стіл (китайський, тайванський), чай білий, жовтий, зелений, червоний (чорний), пуер, улун, ароматизовані чаї, "нечайні чаї" - мате, ройбуш, лапачо, каркаде, тизани

План

- 3.4.1. Характеристика закладів з чайною концепцією
- 3.4.2. Чайний посуд та обладнання для приготування чаю в етнічних закладах ресторанного господарства
- 3.4.3. Організація роботи майстра з приготування чаю
- 3.4.4. Чайна карта
- 3.4.5. Сучасний чайний етикет

3.4.1. Характеристика закладів з чайною концепцією

Розробка концепції чайного закладу потребує розв'язання таких вузлових питань: місце розміщення, вибір приміщення та його інтер'єр, меню, обладнання, посуд для приготування чаю, техніка приготування та подавання чаю.

Перші заклади, в яких пропагувалася культура споживання чаю, створювалися не як бізнес-проекти, а як чайні клуби за інтересами. Ця форма з часом набула поширення, як наслідок, вони розділилися на три групи: елітні чайні клуби для чаєманів, демократичні для більш широких мас населення (модної публіки) й істинно народні чайні. Першу групу клубів відвідують пуританськи налаштовані чаємани, які цікавляться східними культурами, зокрема чайною культурою і чайними церемоніями. Це вузьке коло людей, де 85 % - постійні гості.

До чайних клубів масового формату, які складають другу групу, приходять ті, хто не надає великого значення езотериці, але цікавляться чайною культурою. Це в основному діячі культури, "золота" молодь тощо. Тут можуть збиратися на pre-party, корпоративні вечірки. В цих закладах може бути DJ (ді-джей), алкогольні напої, страви, наприклад суші. Третя група - це чайні, ще більш демократичні, по-справжньому народні, без езотерики та пропагування східної чайної культури. їх послугами користуються студенти, школярі, службовці офісів, батьки з дітьми. Поряд з чаєм тут можуть запропонувати каву, широкий асортимент борошняних кондитерських виробів, солодких страв.

У першій і другій групі присутні відповідний набір китайських чайних церемоній, здійснюється підбір чаїв від чайного майстра. Для першої групи закладів чай найчастіше закупають у Китаї. В третій та другій групі постачальниками чаю є відомі фірми.

Чайні відкривають окремі господарюючі суб'єкти на ринку ресторанного господарства та відомі постачальники чаю, наприклад "Мономах", "Світ чаю" при

своїх магазинах. При ресторанах можуть створюватися чайні кімнати з певною стилістикою: китайською, японською, індійською та ін. Сьогодні з'явилося спеціалізоване кафе - матерня, в якому головним напоєм є мате - "нечайний чай", який готується із сировини з такою ж назвою.

Елітні чайні відвідують незалежно від місця їх розміщення, навіть якщо вони розміщені в незручному місці. Демократичні чайні для модної публіки розміщують у центрі міста, народні - в місцях інтенсивних потоків пішоходів, поблизу офісів, вищих навчальних закладів тощо.

Інтер'єр чайних клубів виконується в стилізованому східному стилі. Дотримуючись мінімалізму в оформленні, тут використовують різні статуетки, віяла, маски, східні гравюри, ширми та ін.

3.4.2. Чайний посуд та обладнання для приготування чаю в етнічних закладах ресторанного господарства

Види посуду, який використовується при приготуванні та подаванні чаю, залежать від національних традицій, що склалися при формуванні культури споживання чаю. Для приготування чаю велике значення має вода: вона повинна бути бутильована або м'яка джерельна. Якщо такої немає, необхідна установка з фільтрувальною системою. Вода не повинна перекипати, а тим більше кипіти декілька разів, тому не рекомендується користуватися електрочайником. Краще використати експресомашину прямоочного типу або чайник, який нагрівається на електроплиті чи разовій горілці.

Для заварювання чаю в китайському стилі (Китай є родоначальником культури споживання чаю) використовують керамічні чайники різної форми (рис. 3.35, а, б, в). Носик чайника розміщується високо і повинен тримати краплю, щоб напій не проливався на скатертину, а лився тонким струменем. В основі носика може бути внутрішнє ситечко. Якщо його немає, використовують виготовлене із бамбука ситечко для чаю (чалюй). На кришці чайник має глибокий внутрішній край і спеціальний язичок, який утримує кришку від падіння при наливанні чаю. Крім того, в ній є отвір, який не дає чаю "задохнутися".



а



б



в



г



д

Рис. 3.4.1. Чайники (чаху) для заварювання чаю

У керамічних чайниках краще заварювати китайські зелені, білі, жовті чаї та улуни, в порцелянових - чорні китайські чаї.

**{Найкращими вважаються чайники з ісинської глини (Китай, місто Ісинь), які найкраще зберігають смак, аромат та температуру чаю.}*

Для заварювання улунів і зелених чаїв можуть використовуватися особливі чайники з решітчастими стаканами, в які насипають чай. За їх допомогою одержують міцніший настій. Використовують також чайники із нержавіючої сталі з подвійним дном, що сприяє збереженню температури напою тривалий час.

При використанні скляних чайників гості можуть спостерігати за змінами, що відбуваються з чаєм при заварюванні (рис. 3.38, г). Для підтримання температури води в чайнику використовують спеціальні скляні підігрівачі (цзюцзинь лу), всередині яких висвічує полум'я свічки (рис. 3.35, д).

Крім чайника для заварювання, використовують також френч-прес - вузький та високий скляний посуд з поршнем-фільтром. Після того як чай у ньому завариться, поршень опускають донизу, щоб заварка опинилася на дні, а напій зверху.

Деякі дорогі сорти чаю можуть заварюватися по кілька разів, тому використовують також доливні чайники (вони більші, ніж для заварювання). Крім того, їх використовують в демократичних чайних закладах при подаванні чаю парами (в заварному і доливному чайниках). В чайних закладах третьої групи використовують також самовари. Для приготування чаю в китайському стилі користуються спеціальною чайною дошкою або чайним столом (чабань) (рис. 3.4.2), який являє собою низький столик з піддоном і отворами в столешниці, необхідні для того, щоб можна було вилити воду або чай. Його виготовляють з металу, кераміки, мармуру, дерева. Такі столи мають різні форми. Останнім часом з'явилися електричні чайні столики, які підключаються до каналізації.

Іноді на чабань ставлять чачуань (чайну лодку) - ємність, в яку ставлять чайник, поливають його гарячою водою, щоб чай в чайнику не остигав.

Після заварювання чай виливають в посуд у вигляді кувшинчика: чахай ("чайне море") або гундао бей ("чаша справедливості") для того, щоб в усіх чашках смак і міцність чаю були однаковими (рис. 3.4.3). Крім того, чай, трохи остигнувши, збагачується киснем.



Рис. 3.4.2. Чайна дошка (чабань) Рис. 3.4.3. Чаша справедливості (чахай)

Для ознайомлення гостей з чаєм використовують чайну чашу або коробочку (чахе) (рис. 3.4.5), з якої його пересипають у чайник для заварювання.

Для заварювання чаю використовують також гайвань - посуд, що складається з трьох предметів: зверху кришечка, знизу блюдце, посередині піала, які відповідно символізують небо, що накриває землю, людину, яка створює напій з води, подарованої небом, і чайного листя, вирощеного на землі (рис. 3.4.6). Між чашкою і кришкою гайвань є невеликий зазор, тому її можна використати і як чайник (для заварювання), і як чашку (пити з неї чай). Розливати по чашках і пити з гайвані можна, не знімаючи кришку.



Рис. 3.38. Чайна коробочка (чахе)



Рис. 3.39. Тайвань для заварювання і подавання чаю

Для подавання чаю використовують чашки (чабей), чайні сервізи з піалами (з блюдцями та без блюдць) (рис. 3.40) і чайні пари. Їх виготовляють із порцеляни, кераміки, скла.

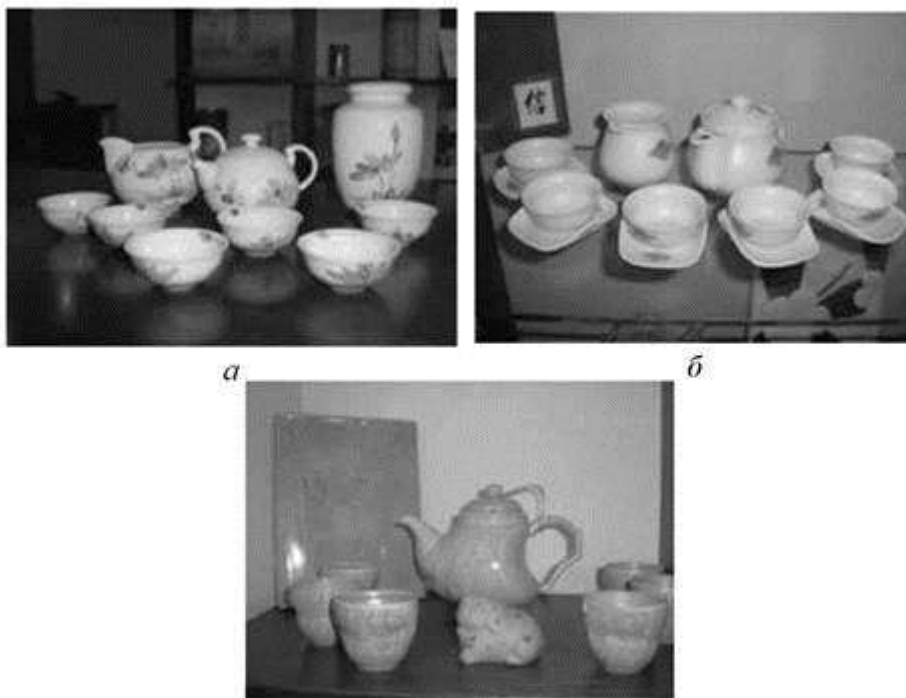


Рис. 3.40. Чайні сервізи із порцеляни (а, б) та кераміки (в)

Чайна пара (рис. 3.41) складається з двох чашок: пінмінбей - низька чашка для смаку, яка символізує жіночу сутність, і венсянбей - висока чашка для аромату, яка символізує чоловічу сутність. Напій наливають у високу чашку і накривають її низькою. Чашки стоять на спеціальній підставці (чатоу) (рис. 3.42).



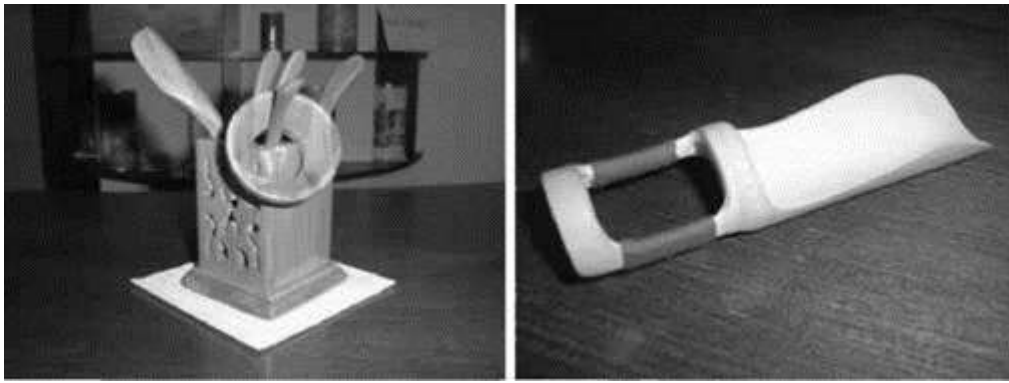
Рис. 3.41. Чайна пара: чабей і венсянбей
Рис. 3.42. Підставка для пари (чатоу)

Для приготування чаю використовують також чайний

інструмент - чацзюй (рис. 3.43, а), до складу якого входить черпак (чачі), голка (чацзань), щипці (цзяцзи), кісточка (янхубі). За допомогою черпака чай із чайниці (чаегуань)^{*34} перекладають в чайну коробочку чахе)^{*35} (рис. 3.43, б). За допомогою маленької ложечки чай із чахе перекладають в чайник (чаху).

*34: {Чаегуань - чайниця, в якій зберігається чай. Вона має бути герметичною, щоб не пропускати запахи, бажано не прозорою, із порцеляни або опаленої глини.}

*35: {Чахе - спеціальна ємність для "знайомства" з чаєм (кожен гість уважно оглядає чайний лист, покладений в чахе). Чахе роблять у формі чашки, видовженої по одній осі, з отвором для висипання чаю.}

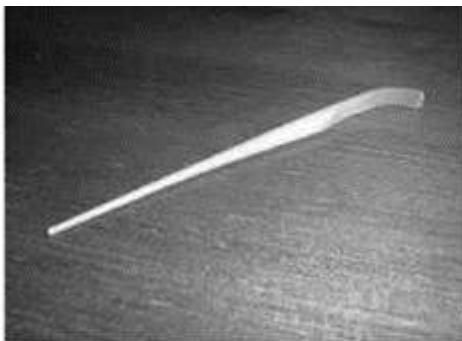


а б

Рис. 3.43. Чайний інструмент (чацзюй) та черпак (чачі)

Голку використовують, коли забивається носик чайника (рис. 3.44, а), в якому немає внутрішньої сітки (або вона має великі отвори). Щипці призначені для того, щоб брати гарячі чашки або діставати використану заварку (рис. 3.44, б).

За допомогою кісточки забезпечують чистоту чайника, чашок та іншого посуду, підкреслюючи увагу і турботу про чайний посуд (рис. 3.44, в). При приготуванні чаю використовують також часяньпо - воронку з дерева або бамбука для засипання чаю в чайник, щоб він не сипався мимо чайника.



а



б



в

Рис. 3.44. Голка (чацзань), щипці (цзяцзи) та кісточка (янхубі)

В чайний набір у китайському стилі входить: циновка, глиняний або порцеляновий чайник для заварювання чаю ємністю 0,2-1 л; порцелянові або керамічні, покриті глазур'ю піали, можливо з невеликими блюдцями або гайвані; чайниця, ємність з кип'ятком (термос, чайник з підігрівом), спеціальний кувшинчик

(чахай), в який наливають чай з чайника перед тим, як розлити його в чашки або піали.

В чайний набір у японському стилі входить японський порцеляновий чайник для заварки з прямою ручкою, схожою на рукоятку, піали порцелянові, металевий тетс бинський злегка сплюснутий чайник для кип'ятку з прямою ручкою, чайниця*.

*36: {Чайники в стилі тетсубін виготовляють із заліза методом лиття; внутрішня поверхня покривається емаллю, зовнішня - розписується або гравірується. Їх не можна ставити на відкритий вогонь, ударяти, мити їдкими миючими засобами.}

Для подавання чаю в європейських країнах використовують такі види посуду: чашки з блюдцями, розетки для меду, варення, джему; набір, до складу якого входить чайник з чашкою і блюдцем на одну персону, чайні сервізи.

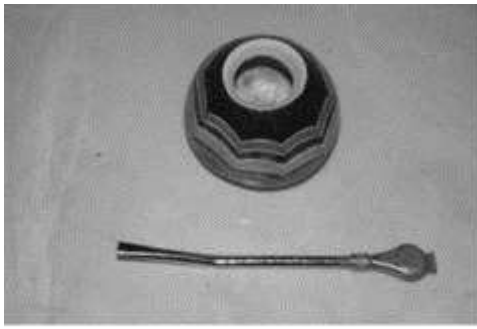
В елітних закладах вимоги до ергономічності, зручності складування та миття посуду знаходяться на другому плані. Особлива увага приділяється ексклюзивності посуду. Його виготовляють із порцеляни, в тому числі кістяної, до складу якої входить 50 % глини і 50 % кістяного пилу. Такий посуд міцний, легкий, дуже тонкий і дорогий. Поряд з описаним вище посудом використовують також фарфорові та срібні ложечки, щипці тощо. Найбільш поширений колір елітного посуду - колір томленого молока. Поряд з цим використовують чайний посуд лілового, коричневого та інших кольорів, причому з часом мода на кольорову гаму може змінюватися.

При сервіруванні столу святково виглядає поєднання чайного посуду, виготовленого з різних матеріалів - порцеляни, срібла, нержавіючої сталі.

В чайний набір у марокканському стилі входить високий металевий чайник, замість чашок - конусовидні товстостінні скляні стаканчики на невисоких ніжках, які ставлять на невелику металеву тацю. На тацю ставлять також цукорницю з цукром грудочками, чайницю із зеленим чаєм і м'ятою.

При подаванні мате^{*37} - напою з листів широколистої падуба, що росте в Латинській Америці, використовують калібас, в який вставляють бомбілля з мате і заливають його кип'ятком. Бомбілля - пряма або загнута трубочка з потовщенням у верхній частині і схожа за формою на ложку із ситечком в нижній частині (рис. 3.45). Калібас має ємність від 200-500 мл до 1 л, його виготовляють з невеликого гарбуза або дерева, бамбука, кераміки, латуні, бронзи, срібла та ін. Калібас покривають різьбою, оправляють в шкіру, іноді він має ніжку і стає схожим на бокал. Бомбілля найчастіше виготовляється з металу, хоча може бути й з іншого матеріалу. В неї закладають чай.

*37: {Мате належить до "нечайних чаїв".}



а



б

Рис. 3.45. Калєбас і бомбілля

Чайний посуд слід ретельно мити як зсередини, так і зверху. Зберігають його окремо від посуду зі спеціями та іншими продуктами з різкими запахами. Чайники для заварювання чаю не можна мити з використанням хімічних засобів, краще содою. Мити і очищувати треба постійно, не допускаючи утворення нальоту на внутрішній стінці.

При використанні калєбаса з гарбуза перед вживанням його заливають крутим кип'ятком і витримують 2-3 дні, потім споліскують, позбуваючись таким чином сторонніх запахів і закриваючи пори в стінках посуду. Цю операцію повторюють, якщо калєбас довгий час не використовувався. Кожного разу після використання його необхідно мити і просушити. Для просушування використовують інструмент з металевим циліндриком на кінці. Циліндр розігрівають на вогні, а потім припікають ним внутрішню поверхню калєбаса, перед цим засипавши в нього 1-2 столові ложки тростяного цукру. Трубочку бомбіллю розбирають, відкручують фільтр і прочищають.

Чай необхідно зберігати в герметично закритих ємностях, краще непрозорих (щоб чай не взаємодіяв зі світлом і повітрям). Для цього використовують порцелянові і скляні флакони з притертим корком або металеву кришкою, яка закручується. В металевих і пластикових ємностях зберігати чай не рекомендується. Чистий чай слід зберігати окремо від ароматизованого.

Закладу, який спеціалізується на запровадженні в життя культури споживання чаю, необхідно від 1,7 до 2,5 комплектів посуду на одне місце (при цьому слід також враховувати, який чайний посуд б'ється частіше: передусім це чашки та чайники).

. Організація роботи майстра з приготування чаю

Приготування і подавання чаю здійснюється під час чайної церемонії в присутності гостя, тому техніці виконання операцій, що входять до їх складу (доцільності, раціональності і естетичності), надають великого значення.

Смак і запах залежить від виду чаю, води, посуду для заварювання, технології заварювання. В елітних чайних клубах використовують китайські і тайванські чаї (Китай виробляє кращі у світі чаї)^{*38}. До них наближаються зелений японський чай гьєкуро та індійські чорні чаї дарджилінги. Чим вищий рівень чайного закладу, тим більша увага приділяється чистим чаям. Винятком є кращі, ароматизовані квітами китайські чаї і "молочні" тайванські улуни, а також рідкісні китайські "нечайні чаї".

Елітні чайні клуби не використовують чайних купажів (сумішей різних чаїв), якими є майже всі чаї відомих світових брендів, тому що чайні гурмани хочуть знати все про походження чаю: з якої країни, місцевості, плантації, яким чином оброблені.

*38: {Елітні чайні клуби займають високий ціновий сегмент (преміям-сегмент ринку ресторанного чаю).}

В демократичних чайних клубах (середній ціновий сегмент) може бути декілька чистих чаїв, в основному ж використовують чаї таких відомих торгових марок, як "Світ чаю", "Чайна країна", Magrett, El Mate.

В ще більш демократичних чайних (нижній ціновий сегмент) пропонують чаї торгових марок Ahmad, Dilmah, Brook, Bond, Batik, Edwin, Mabroc, Lipton, "Мономах", "Майський чай" та ін.

Для заварювання чаю використовується бутильована, м'яка джерельна або спеціально фільтрована вода. Її доводять до кипіння, а готовність визначають по "білому ключу", тобто коли перед закипанням вода злегка мутніє від буль-башків повітря, які в ній утворилися.

Підігрітою водою прогривають весь посуд, який буде використаний при приготуванні і подаванні чаю.

Першими почали вживати чай китайці, тому саме вони є першопрохідцями в розробці технології його заварювання. При заварюванні елітних чаїв вони рекомендують промити заварку, тобто залити чай гарячою водою і відразу злити її, в результаті чого змивається чайний пил, а чай стає смачнішим і ароматнішим. Потім його заварюють, причому гарячу воду рекомендують вводити у два етапи, щоб якнайдовше підтримувати високу температуру. Поява піни на поверхні чаю свідчить, що він заварений правильно.

Вишукані чаї (кращі зелені, білі, жовті, улуни) заварюють при температурі 50-70° С і настоюють 0,5-3 хв.; інші (чорний, пуер, зелені невисокої якості, тізани) заварюють водою, що має температуру 85-100° С протягом 3-8 хв. Швидко заварюється пакетний чай. Більшість високоякісних чаїв заварюють кілька разів (до 7-10 разів), з кожним разом збільшуючи час заварювання, при цьому не можна зливати весь настій (заварка весь час має бути покрита настоєм).

Китайська чайна церемонія налічує декілька варіантів заварювання чаю: пін-ча, із заварюванням в гайвані, гунфуча, із заварюванням методом Лу Юйя, методом Чмень Гоу.

Пінча - простий варіант заварювання чаю. Кип'ятком прогривають чаху (чайник), потім чахай (чашу справедливості) і чабей (чашки). Весь посуд розміщують на чабані - чайному столику з піддоном (рис. 3.46, а). Чай засипають в підготовлений чайник і заливають водою (рис. 3.46, б). Першу заварку відразу зливають (промивають чайний лист), потім в два прийоми заливають заварку і настоюють (рис. 3.46, в). Настояний чай переливають з чайника в ємність у вигляді кувшинчика (щоб чай був однаковий в усіх чашках), а з неї в чашки до рівня 4/5 (рис. 3.46, г, д).

Заварювання чаю в гайвані є складним варіантом. Спершу прогривають Тайвань, засипають в неї чай і заливають водою. Чайний настій перемішують, повертаючи кришку гайвані. Настояний чай переливають в чахай, а потім у чашки. Якщо гість один, він може пити чай прямо з гайвані.

Гунфуча - високий стиль китайської чайної церемонії, під час якої традиційно заварюють і п'ють улуни. Чай черпаком кладуть в чашу. Гостям подається чаша з чаєм (чахе). Необхідно глибоко вдихнути аромат чаю, видихнути повітря прямо в чай, а потім знову вдихнути - аромат чаю "розкривається".

Чайник прогривають, засипають у нього чай, заливають його водою, яку одразу зливають. Чайник з вологою заваркою обертають рушником і кілька разів струшують - чайник заповнюється ароматом чаю. Ного можна передати по колу для насолодження ароматом чаю. Потім чайник заповнюють водою, переливаючи через край. Після настоювання настій переливають в чахай, звідки його розливають по високих чашках венсянбей, заповнюючи їх на 3/4 (рис. 3.46, д). Високі чашки накривають зверху низенькими чашками пінмін-бей: згідно з китайською традицією це символізує єдність Ін (низька чашка) і Ян (висока чашка) (рис. 3.46, е). Потім обхвачують чайну пару правою рукою, швидко перевертають її (рис. 3.46, є, ж, з) і піднімають високу чашку, вдихаючи аромат чаю, а з низької - насолоджуються його смаком. Наступні заварювання чаю відбуваються так само.

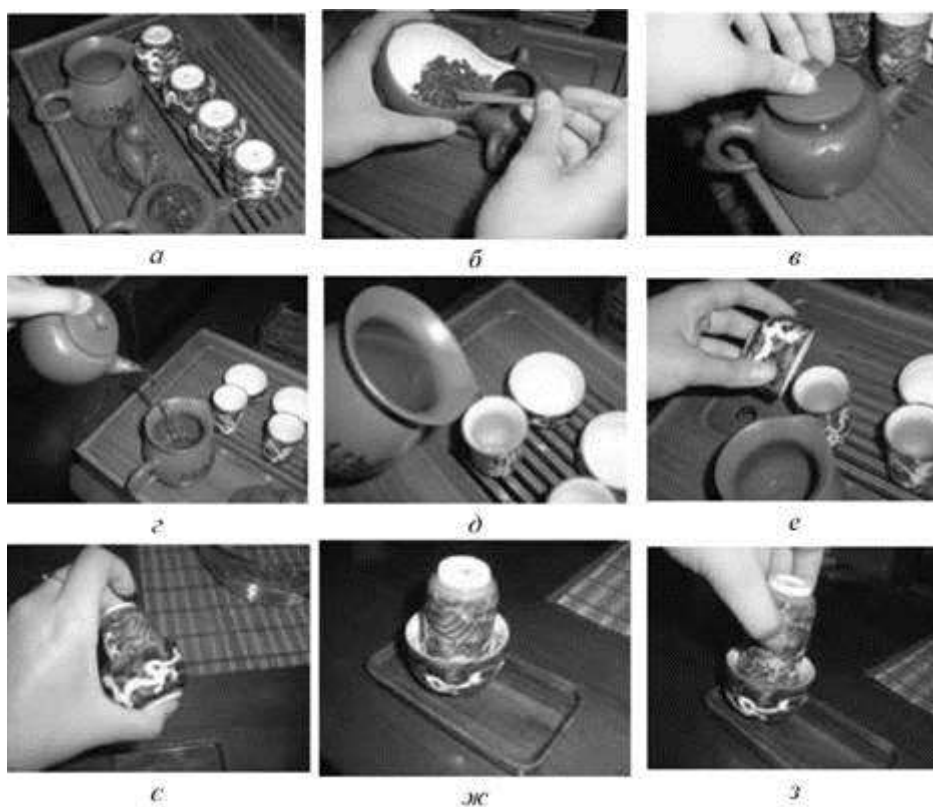


Рис. 3.46. Китайська чайна церемонія

Приготування чаю методом Лу Юйя (на живому вогні) - найбільш складний. В його основу покладено не заварювання чаю, а більш старовинний метод - варка на вогні. Для цього використовують пуери, кращі чорні, зелені і жовті чаї. Приготування чаю здійснюється, як правило, в скляних чайниках, щоб відслідковувати всі стадії закипання води. Це роблять у такій послідовності:

запалюють горілку і ставлять на неї чайник. Після "знайомства" з чаєм пересипають його в гайвань і промивають холодною водою. При цьому методі великого значення надають стадіям кип'ятіння води. їх шість. На першій стадії ("раче око") у воді з'являються маленькі кульки повітря та специфічний звук обірваної струни, на другій ("крабове око") - більші повітряні кульки, на третій ("риб'яче око") - найбільші, на четвертій ("перлинові нитки") - вертикальні ниті з кульок повітря, на п'ятій ("шум вітру в соснах") - рівномірний шум закипаючої води, на шостій ("бурхливе джерело") - вода б'є ключем. Шостої стадії не можна допускати, бо вода перекипає.

На першій стадії необхідно відлити трохи води з чайника в чахай, потім плавно розкрутити воронку, покласти туди розмоклий у гайвані чай, довести воду до п'ятої стадії (80-85°C) і долити взятую недокипівшу воду (таким чином "зберігається молодість води"). Коли вода ще раз закипить (не допустити шостої стадії) і з'явиться трохи піни, вогонь гасять і чайник накривають кришкою. Чай готовий, коли підняті до поверхні води чайніки опускаються вниз. Чай наливають в чахай, потім у прогріті чашки і подають гостям.

Приготування чаю методом Чжень Гоу близький до описаного вище. Особливість цього методу полягає в наступному: на першій стадії кипіння воду відливають в чахай, а ту, що залишилась, доводять до п'ятої стадії, повертають недокипівшу воду і після цього кладуть чай у воду. Останні операції такі ж, як у попередньому методі.

Приготування "нечайних" чаїв має певну специфіку. Так, приготування мате - напою з листя широколистої падуба (Латинська Америка) здійснюється в такій послідовності: в калібас засипають 2/3 сухої заварки, змочують холодною водою, калібас перехилиють, щоб заварка засипалася в один бік, і на вивільненому просторі розміщують бомбіллю. Потім повністю заповнюють калібас гарячою водою (70-85°C). Мате настоюють 0,5 хв., можна заварювати до трьох разів.

Приготування ройбуш (ханибуш) - "чаю" з африканського куща, *лапало* - кори латиноамериканського дерева лапало, каркаде - квітів гібіскуса здійснюється в такій послідовності: чайну ложку заварки заливають гарячою водою близькою до кипіння, настоюють 3-10 хв. Заливати заварку можна до трьох разів. Особливості інших варіантів заварювання чаю будуть описані в наступному розділі при характеристиці культури споживання чаю в інших країнах.

3.4.4. Чайна карта

В чайну карту чайного клубу включають від 20 до 150 найменувань. В кожному окремому випадку приймається індивідуальне рішення з цього питання. Враховуючи велику кількість видів чаїв, їх необхідно відповідним чином згрупувати з тим, щоб гостям легше було зробити вибір напою. Групування чаїв здійснюється за двома ознаками: періоду доби, коли споживають чай, і способу обробки чаю, в результаті чого вони поділяються на білі, жовті, чорні тощо.

Чайна карта повинна включати групи чаїв для сніданку, післяобідні, вечірні, оздоровчі, фірмові, екзотичні. Споживання чаю під час сніданку є традиційним. Чай

для сніданку повинен мати насичений смак, тому для його приготування краще використовувати суміші таких сортів чорного чаю: кенійського, індійського ("Ассам"), цейлонського. Можна використати і китайський чай пуер, до якого не подають цукор та лимон, але який можна заварювати на молоці.

Післяобідній чай має бути легким, з насиченим ароматом. До післяобідніх відносять чорні чаї з легкою ароматизацією бергамотом (Ahmand English No. 1, Ahmand Royal Afternoon, Ahmand Royal Blend), ванілі (Newby Vanilla Classic), апельсина (Lipton Orange Jaipur), з легкою копченістю (Twining Lapsang Souchong, Newby Lapsang Souchong). Щоб пом'якшити ароматизацію деяких з них, їх змішують з простим не ароматизованим чаєм. Крім ароматизованих чаїв можна використати також легкі чорні індійські (Darjeeling) і чорні китайські (Keemun, Yunnan) сорти. Немає необхідності в післяобідні чаї включати елітні сорти чаю, тому що після ситних, з насиченим смаком страв важко відчутти нюанси аромату і смаку плантаційних високоякісних чаїв.

Вечірні чаї подають між обідом і вечерею (власне, це чай, по-англійськи Five-o'clock tea) або після вечері як супровід спокійного спілкування гостей та відпочинку. Ввечері можна подавати вишукані, рідкісні сорти чаю: плантаційні індійські дарджилінги і ассамі, високогірні цейлонські, елітні китайські і тайванські чаї (білі, чорні, зелені, улуни, пуери). В чайній карті ресторану їх може бути 5-7 найменувань. Подавання чаю може супроводжуватися розповіддю про них, у тому числі і легендами. Деякі обідні і вечірні чаї можуть повторюватися в чайній карті. Так, наприклад, зимовим вечором можна подати чай, ароматизований ваніллю - його сильний і теплий аромат зігріває і створює приємну атмосферу.

Новорічними вечірніми чаями вважаються суміші з корицею і гвоздикою, чаї з цитрусовими, бергамотом і пелюстками волошок.

У вечірню частину чайної карти можна включати і алкогольні напої. В чай добавляють бальзам, лікер, ром, коньяк. При чередуванні напоїв гостю подають чай і алкогольні напої окремо. Добре поєднуються з чаєм високоякісні коньяки, херес, бенедиктин.

Прикрасою чайної карти можуть бути фірмові чаї. Це може бути якісний чай з легендою, який рідко зустрічається. В закладах ресторанного господарства можуть самостійно формувати фірмові чайні суміші, які готують в присутності гостей і вишукано подають. Фірмовим може бути подавання чаю в особливому посуді, з оригінальними стравами або в сукупності з певними алкогольними напоями, сувенірами - бажано їстівними або у вигляді пакетику того ж самого чаю з його описом і рекомендаціями по заварюванню і споживанню, з символікою ресторану чи кафе. Сюди можна включити і *екзотичні чаї* (вони подаються і окремою групою), які при заварюванні красиво "розкриваються" (відповідно подавати їх краще у скляному посуді). Деякі чаї можна приготувати екзотично, наприклад, індійську масалу - чорний чай на молоці з вершками. В цю групу включають також "нечайні чаї": мате, який подається в калібасі з бомбіллею, ройбуш, каркаде та ін.

В деяких випадках в окрему групу виділяють оздоровчі чаї, до складу яких входять цілющі трави або ягоди: липа, шалфей, меліса, м'ята, ромашка, волошка,

малина, суниця, імбир, кориця та ін. Так, наприклад, кориця сприяє кращому засвоєнню їжі, тому є цінною добавкою до післяобіднього чаю. Оздоровчий ефект має й чистий чай пуер - його називають чаєм для схуднення.

Окремо можуть бути виділені холодні напої та коктейлі на основі чаю.

В чайній карті, крім назви чаю, слід надавати його коротку характеристику. Кожну вищеназвану групу чаїв рекомендується поділяти на підгрупи: зелені, чорні, ароматизовані тощо. Доцільно вказувати транслітерацію англійської назви чаю, що допоможе гостю зробити замовлення.

До додаткової інформації відносяться сезонні рекомендації по споживанню чаю. Так, в літній період слід збільшити споживання зеленого і фруктових чаїв, восени - улунів, взимку - зігріваючих червоних чаїв та пуера, весною - білих чаїв і трав'яних настоїв. Важливими є рекомендації і щодо відповідності певних видів чаю стравам. Наприклад, до риби може подаватися чай "Сенча", який характеризується легким рибним ароматом; до страв з яловичини, баранини - китайський червоний з чабрецем або мате.

Страви, які подають до чаю, можна поділити на чотири групи. В першу групу входять ситні страви: пироги та пиріжки з начинкою (м'ясом, яйцем, рибою, капустою, куркою з грибами та хрінном), деякі овочеві страви (наприклад, кок-тейль-салати).

В другу групу страв (більш легких) входять бутерброди з червоною рибою, вершковим маслом, сиром, огірками, м'ясною гастрономією, шпротами, паштетами, у тому числі канапе, які зручно їсти не тільки за столом, а й стоячи.

В третю групу входять солодкі страви: шоколад, варення, мед, горіхи, млинці з солодкими начинками, збиті вершки з брусничним варенням, желе, муси, креми тощо.

В четверту групу включають свіжі і/або консервовані фрукти, ягоди, бахчеві, яблука, груші, виноград, ломтики кавуна і дині, персики, абрикоси, малину, суницю тощо, деякі з них можна подавати зі збитими вершками.

Більший асортимент страв і чаю планується при проведенні чайного прийому, менший - при повсякденному споживанні чаю.

3.4.5. Сучасний чайний етикет

Сучасний чайний етикет в закладах ресторанного господарства базується на знаннях про чайні церемонії, які склалися багато століть назад спочатку в Китаї, потім в інших країнах Сходу (Японії, Кореї, країнах Середньої Азії, пізніше в Західній Європі, Росії (див. додаток 29).

Чайний прийом у ресторані (кафе) відбувається в окремому залі, в якому сервіруються чайні столи (не більше ніж на 8 персон). Він може бути організований не тільки сидячи, а й стоячи біля високих бенкетних столів. Тому необхідно

забезпечити вільне пересування гостей у залі. Стіл накривається кольоровою або мереживною скатертиною. Стіл з прозорою кришкою можна не накривати. З одного краю столу або на приставному столі розміщують велику тацю, на якій ставлять все необхідне для приготування чаю: самовар (чайник з киплячою водою на больотці - горілці для підтримання температури води), чайник для заварки або разові пакетики, молочник для вершків чи молока, цукерницю, блюдо з тонко нарізаними кружечками лимону, чашки з блюдцями, чайні ложки. Стіл заздалегідь сервірують десертними (якщо будуть подані страви) і пирожковими тарілками (для тістечок та інших борошняних кондитерських виробів), десертними наборами (ніж, ложка, виделка), фруктовими ножами, серветками. Порядок сервірування святкового чайного столу детально описаний у темі 2.2. На столі ставлять різні страви (тістечка, торт (нарізний), пиріжки, кекси, цукерки, варення, бутерброди, солодкі страви та ін.) і відповідні алкогольні напої (десертне вино, коньяк, ром). Стіл сервірують заздалегідь, тільки чайник або самовар з гарячою водою приносять в зал після того, як, зустрівши гостей біля входу, їх проведуть і посадять за стіл.

Хазяйка прийому наповнює першу чашку і подає її почесному гостю, який сидить справа від неї, далі, згідно із субординацією, подають чай іншим гостям. Якщо гостей багато, то господині допомагають офіціанти. При обслуговуванні чайних прийомів, як правило, задіяні жінки. Та й сам прийом організовується жінкою для жінок.

На чайний прийом жінки приходять в сукнях або костюмах, чоловіки - в костюмах. Якщо на прийом прибуває почесний гість, то хазяйка стоїть з ним недалеко від входу і представляє його всім запрошеним в міру того, як вони під'їжджають.

При чайному прийомі, коли гості спілкуються стоячи біля столу, слід дотримуватися наступних правил:

- подану на прийомі чашку з чаєм утримують в руці на блюдці, причому слід тримати її достатньо високо; коли чашку підносять до рота, відстань між чашкою та блюдцем має бути невеликою;

- помішувати цукор в чаї слід безшумно, потім ложку кладуть на блюдце ручкою до ручки чашки;

- після того як чай випили, чайний посуд і серветку кладуть на підсобний стіл;

- якщо у гостя в одній руці страву в тарілці, в другій - чай, то слід сісти за стіл (декілька столів для споживання їжі сидячи передбачені в залі);

- якщо чай пролився на блюдце, його слід промокнути паперовою серветкою і залишити її на підсобному столі;

- якщо подають чай з лимоном, то спершу в чай кладуть цукор, а потім кружечок лимону; лимон не слід давити ложкою і виймати з чашки;

- не рекомендується дмухати на чай і пити з ложечки, слід зачекати, коли напій остигне;

- гість підходить до столу декілька разів, заповнюючи свою тарілку стравами і беручи гарячий напій.

Якщо гість вирішить відкланятися, то дякує хазяйці та хазяїну і прощається з почесним гостем.

Чайна церемонія проводиться не тільки за описаним вище етикетом, а й стилізованим - китайським, японським або англійським.

На неофіційний чайний прийом гостей запрошують по телефону або при особистій зустрічі, на офіційний - посилають запрошення, оформлені на іменних бланках або спеціальних карточках, в яких вказують ім'я хазяйки, яка влаштовує прийом, місце проведення святкового заходу і час його початку та завершення, що дає можливість гостю прийти у межах вказаного часу (але не дуже пізно). Запрошення на чайний прийом може бути таким:

Олена Олексіївна

буде вдома в понеділок, 7 травня,

з п'яти до восьми годин вечора

за адресою: вул. Канатна, 112

У закладах ресторанного господарства (кафе, у т. ч. спеціалізованих, ресторанах) чай є одним із найуживаніших гарячих напоїв, який споживають впродовж дня. В характеристиці чайної карти вказані рекомендації щодо їх використання.

Використовуючи китайські традиції в спеціалізованих закладах ресторанного господарства, чайних клубах, чайних кімнатах при ресторанах тощо, організовують споживання чаю з дотриманням китайського чайного етикету в церемоніальному або стилізованому варіантах. За першим варіантом, як правило, організовують чайний церемоніал в спеціалізованих чайних клубах із залученням чайного майстра, який володіє мистецтвом приготування і подавання чаю. В інших випадках організовують стилізований китайський чайний стіл. Для його сервірування використовують циновку, на якій розміщують чайний посуд, глиняний або порцеляновий заварний чайник, піали або чашки (порцелянові або керамічні, вкриті глазур'ю) можливо з невеликими блюдцями, емністю з окропом (термос або чайник з гарячою водою на горілці, чайницю (якщо чай заварюють безпосередньо за столом). Іноді використовують чайні сервізи в китайському стилі.

Другим варіантом сервірування стилізованого китайського чайного столу є набір з циновки, емності з окропом, чайниці і гайвані. Тайвань (піала з кришкою на блюдці) може замінити заварний чайник і посуд, з якого п'ють чай. До такого способу споживання чаю наших споживачів слід підготувати.

В спеціалізованих чайних клубах закусок до китайського чаю, як правило, не подають. В той же час можливий і креативний підхід, коли до чаю можуть бути подані свіжі нарізані або сушені фрукти, горіхи та інші солодощі на основі горіхів і фруктів.

Як зазначалося вище, в елітних чайних клубах використовують високоякісні переважно китайські чаї - зелені, білі, жовті, пуери і улуни. Іноді використовують добавки: сушені рози, хризантеми тощо, але це має сенс тоді, коли гості спостерігатимуть за церемонією заварювання чаю.

У китайській чайній культурі важливу роль відіграють легенди про чай. Це можна зробити при складанні чайної карти та описанні чайного столу. Розповісти гостям про нього може чайний майстер.

Тайванський чайний стіл аналогічний китайському, проте останнім часом багато чайних традицій сформувалися на Тайвані. Перш за все існують відмінності в чайному посуді і чаї, який використовують для заварювання.

Так, у сервіруванні використовують чайник без носика, але із зірочкою у дні, через яку чай витікає після того, як певним чином повернути кришку - при цьому на чайнику суміщається малюнок або фігурки. Чайники змінюють колір при висиханні, що відбувається дуже швидко. Є чайники, які свистять і пускають бульки. Використання такого посуду дозволяє перетворити споживання чаю в шоу, які справляють велике враження на гостей, особливо дітей. Оригінальним може бути тайванський посуд для чаю.

Можуть бути використані і скляні прозорі чайники, встановлені на підставку зі свічкою, яка підігріває і підсвічує їх. Заварювання в такому чайнику червоного (чорного) тайванського чаю в приміщенні з м'яким освітленням заворує гостей, що спостерігають за роботою чайного майстра.

До чаю, як правило, подають тайванські солодощі, наприклад в'ялені і зацукровані плоди.

Питання для самоперевірки

1. Заклади ресторанного господарства з чайною концепцією.
2. Вимоги до чайних клубів для чаєманів.
3. Вимоги до чайних масового формату. Поділ їх на дві групи.
4. Інтер'єр чайної в китайському стилі.
5. Чайний посуд в китайському стилі.
6. Чайний посуд в тайванському стилі.
7. Чайний посуд в японському стилі.
8. Чайний посуд в європейському стилі.
9. Чаї, які використовують в різних закладах ресторанного господарства.
10. Вимоги до води для заварювання чаю.

11. Загальні вимоги до заварювання чаю згідно з китайською чайною традицією.
12. Варіанти приготування чаю згідно з китайською чайною церемонією (посуд, технологія, подавання чаю):
 - а) пінча;
 - б) в гайвані;
 - в) гунфуча;
 - г) методом Лу Юйя;
 - г) методом Чжень Гоу.
13. Приготування напою мате.
14. Приготування "нечайних" чаїв.
15. Чайна карта та вимоги до її складання.
16. Вимоги до чаю, який споживають упродовж дня (для сніданку, післяобідні, вечірні).
17. Вимоги до чаїв, що входять в такі групи: фірмові, екзотичні, оздоровчі.
18. Асортимент страв, рекомендованих до чаю.
19. Чайний прийом в закладі ресторанного господарства за типом бенкет за столом.
20. Особливості чайного прийому, який проходить стоячи.
21. Підготовка до офіційного і неофіційного чайного прийому.
22. Сучасний китайський чайний етикет в національних закладах ресторанного господарства.
23. Сучасний тайванський чайний етикет.
24. Японський чайний етикет.

3.5. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ДЛЯ ДІТЕЙ

Ключові терміни: дитяче меню, дитячий клуб, дитячі бенкети, відкрита, закрита, мобільна сцена, анімація, декорації, культурно-дозвільна сфера, дозвілля, креативність, аквагрим.

План

- 3.5.1. Характеристика закладів ресторанного господарства для дітей
- 3.5.2. Меню дитячих закладів ресторанного господарства
- 3.5.3. Організація обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства
- 3.5.4. Організація дитячого дозвілля

3.5.1. Характеристика закладів ресторанного господарства для дітей

Організація харчування дітей здійснюється в закладах ресторанного господарства різних типів:

- дитячий ресторан {Ресторан "Чіполіно", м. Київ, ресторан "Немо", м. Чернівці.}
- ресторан з дитячим залом (дитячим відділенням) {Ресторан "Опалкова хата", м. Київ.}
- ресторан за спеціальними замовленнями (catering) {Fantasy Club, Крістл Кейтерінг, м. Київ.}
- дитячі кафе* {Кафе "Жабенятко", м. Пустомити, Львівська область, "Золотий ключик", м. Ковель.}
- дитячі бари, кафе-бари {Кафе-бар "Буратіно", м. Львів, кафе-бар "Золота маска", м. Запоріжжя.}
- дитячі кондитерські {Кондитерська "Цукерка", м. Тернопіль.}
- заклади швидкого харчування (фаст-фуди) {МакДональдс.}
- заклади ресторанного господарства на базі закладів з організації дозвілля (дитячих клубів, будинків клоунів, боулінг-клубів, нічних клубів, фітнес-центрів, кінотеатрів, театрів, музеїв, центрів розваг, торговельно-розважальних комплексів тощо) {Центр сімейного дозвілля "Дивосвіт", м. Київ, кафе-театр "Театріон", м. Київ, "Ігроленд" у ТРЦ "Караван", м. Київ, Дитячий розважальний комплекс "Тропікал парк", м. Київ.}

Заклади ресторанного господарства для дітей рекомендовано розташовувати в зонах житлової забудови, великих торговельно-розважальних центрах, домах дитячої творчості, спортивно-оздоровчих центрах, у зонах відпочинку, дитячих театрах і кінотеатрах, спеціалізованих музичних і художніх школах.

Краще розміщувати їх в окремих будівлях, що дає змогу облаштувати прилеглу територію, встановити дитячий ігровий майданчик, гірки, а також передбачити місце для ігор на свіжому повітрі, кінних прогулянок тощо.

Оформлення торгових залів закладів ресторанного господарства для дітей рекомендується здійснювати з урахуванням сприйняття оточуючого середовища дітьми різних вікових груп: стіни залів фарбують яскравими світлими фарбами, вивішують кульки, гірлянди (ажурні, об'ємні, горизонтальні і вертикальні), які виглядають ефектно і незвично, - у вигляді птахів, звірів, квітів, риб, фруктів і

овочів тощо. Якщо розміри приміщення дозволяють, можна розмістити дитячий майданчик з гіркою, ігрові хатинки, а також додати різноманітні іграшки. На стінах можна повісити веселі картинки, оригінальні світильники.

При оформленні залів дитячих кафе, ресторанів швидкого обслуговування тощо рекомендовано використовувати елементи декору з фрагментами із популярних мультфільмів і дитячих казок, а при сервіруванні столів - посуд і серветки з дитячою тематикою.

Завдяки паперовим прикрасам можна створити в приміщенні атмосферу святкового настрою і зробити будь-який захід яскравим, веселим і неповторним. На відміну від більшості матеріалів, що використовуються при декоруванні приміщення, паперові прикраси вигідно відрізняються своїми формами, забарвленням, багатократністю використання, економічністю, сферою застосування. За їх допомогою можна декорувати торгові зали, стійки барів та ресторанів.

Заклади ресторанного господарства для дітей надають різні послуги:

- послуги харчування, які починаються зі складання дитячого меню (щоденного та бенкетного);
- організація дитячих свят;
- ігровий майданчик (відкритий/закритий);
- дитяча кімната з іграшками, ігрове містечко;
- ляльковий театр;
- боді-арт, аквагрим;
- перегляд мультфільмів, кінофільмів;
- послуги вихователя (няні), клоуна-няні;
- виконання домашніх вправ під наглядом;
- окрема зала для дорослих;
- аніматори, артисти;
- дитяче караоке, розучування пісень;
- міні-зоопарк, верхова їзда на конях, поні та віслюках;
- басейн для дітей;
- творчі програми, тематичні заняття (орігамі, "солоня радість"^{*47}, ліплення, малювання, етикет, школа кухарчуків тощо);
- дискотека;

- танцювальний майстер-клас.

Режим роботи дитячих закладів ресторанного господарства відрізняється зміщеним графіком роботи, порівняно з дорослими закладами, орієнтуючись на денні години. Більшість дитячих ресторанів, кафе, барів відкривається о 9.00 і зачиняється о 21.00 або працює до останнього клієнта.

Заслуговують на увагу програми споживчої лояльності, які пропонуються закладами ресторанного господарства міста Києва для дітей та батьків:

- всім маленьким відвідувачам дарують невеличкі подарунки, сувеніри (наприклад, у ресторані "За двома зайцями" - шоколадне яйце "кіндер-сюрприз", в ресторані "О'Панас" - мильні бульбашки);

- кожна дитина-іменинник стає учасником спеціальної бонусної програми (бар-ресторан "Кабачок на бочок");

- меню-розмальовка (книжка-розмальовка) та олівці у подарунок;

- меню-газета кожному відвідувачу (ресторан "Немо");

- кожному імениннику, який відсвяткував свій день народження в спеціалізованому закладі з організації дозвілля, вручають подарунковий сертифікат на користування послугами (наприклад, в боулінг-клубі "Вітамін" при замовленні свята дарують на певну суму сертифікат на одну годину гри в боулінг);

- участь дитячих малюнків у щомісячному конкурсі, переможці якого отримують смішні та смачні призи (ресторан "Friday's");

- кулька з логотипом ресторану та іграшка у подарунок (наприклад, машинку для хлопчиків та ляльку для дівчаток пропонують заклади ресторанного господарства російської групи "Столичные рестораны");

- відповідно до вікової категорії дітям пропонують їжу безкоштовно або зі знижками (наприклад, у ресторані "Столичный", м. Москва, діти до 6 років їдять безкоштовно, діти до 12 років - з 50 %-ною знижкою);

- у певні дні дітей пригощають безкоштовно (наприклад, у середу та п'ятницю);

- в окремих дитячих закладах ресторанного господарства оплаті підлягає лише дитяче меню (ресторан "Бєбі-бар").

Як правило, всі послуги та розваги для дітей є безкоштовними.

За наявності окремої дитячої кімнати для забезпечення спокою батьків у закладах ресторанного господарства практикується встановлювати відеоспостереження. Доки діти граються в дитячій кімнаті, батьки в окремому залі можуть спостерігати за ними на великому екрані. Для батьків передбачається окремий зал, окреме доросле меню та зал для курців (ресторан "Чиполіно", м. Київ).

Люди, які наймаються на роботу в заклади ресторанного господарства для дітей, обов'язково повинні мати професійну освіту, пройти медичний огляд, санітарно-гігієнічну атестацію, інструктаж з охорони праці та техніки безпеки. Працівники виробництва на період роботи мають забезпечуватися санітарним, обслуговуючий персонал залів - форменим одягом. Для персоналу, який працює з дітьми (аніматорів, артистів, нянь, гувернанток), бажано мати спеціальну (педагогічну, медичну) освіту

3.5.2. Меню дитячих закладів ресторанного господарства

Дитячі заклади ресторанного господарства завжди відрізняються наявністю спеціального меню. Асортимент страв залежить від типу закладу, наявності продуктів, сезону тощо.

Поряд із повсякденним розробляють також меню дитячих бенкетів. Дитячі бенкети присвячуються подіям, які мають велике значення для дитини: день народження, на честь початку (завершення) навчального року (чверті), Новий рік, Різдво, день Святого Миколая, день букваря, день мами, на честь особистих досягнень дитини (перемога в конкурсі, олімпіаді, спортивному змаганні тощо), бал-маскарад (костюмована вечірка); диско-вечірка ("Тінейджер паті" - вечірка для підлітків), дитячі fashion-party (покази мод дитячих колекцій, дефіле, театралізовані покази) тощо.

Страви, представлені в такому меню зазвичай готуються із дієтичних продуктів, мають менший об'єм і, відповідно, пропонуються за нижчими цінами. Доцільною є адаптація тексту меню до розуміння дитини.

Дітям потрібно, щоб їжа, як і оформлення залу були привабливими, оригінальними, яскравим

Дитячі заклади ресторанного господарства повинні пропонувати смачну й здорову їжу, збалансовану за харчовою та енергетичною цінністю, у якій залишається максимум корисного. Такі страви готуються при зниженому температурному режимі за допомогою складних технологічних процесів. Трудомісткість приготування дитячих страв є вищою, ніж для дорослих, через складний декор. У результаті кропіткої роботи кожна дитяча стравка - маленька скульптура. Ще одна особливість: якщо дорослий може подовгу чекати, смакуючи особливо вишукану страву, то дитині треба подавати якнайшвидше, адже якщо вона хоче їсти зараз, то це не означає, що вона хотітиме і в наступну хвилину. В дитячих ресторанах страви необхідно подавати так швидко, наскільки це можливо. Допомогає в цьому меню, розраховане на швидке приготування.

На сьогодні дитяча кухня знаходиться в стадії зародження. Якщо про традиційні кухні можна знайти багато матеріалу, то дитячою всерйоз ніхто не займається, тому навчитися їй фактично ніде. Всі кухарі дитячих закладів ресторанного господарства самостійно розробляють рецептуру та оформлення дитячих страв, використовуючи власний досвід, знання дитячої психології та смакових уподобань маленьких споживачів.

Дитячі заклади ресторанного господарства, які працюють з найменшими споживачами, пропонують спеціальне харчування, воду, чаї, а також надають можливість погодувати малюка груддю.

При приготуванні страв дитячого асортименту заборонено використовувати сировину, вироблену з використанням штучних підсолоджувачів, консервантів, барвників, ароматизаторів, підсилювачів смаку, які містять генетично модифіковані організми (ГМО).

Головним елементом будь-якого дитячого свята є торт. Діти можуть гратися і радіти святу, але все одно розуміють, що після розважальної програми їм запропонують солодкий стіл. Дитячий торт відображає весь стиль свята, тому особливу увагу варто приділити саме цьому. Діти люблять все казкове та барвисте, тому звичайні торти, прикрашені, скажімо, трояндами, не привертають дитячої уваги, оскільки вони вважаються простими. Можна зробити дитині справжнє свято, замовивши торт із зображенням героя улюбленого мультфільму (наприклад, з персонажами "Мадагаскару"), або ж іграшки, звірятка (далматинця, тигра, Міккі-Мауса тощо). Дитячий торт, виготовлений у вигляді машинки або невеликого паротягу, приверне увагу хлопчика і дозволить йому насолодитися своїм святом. Фігурний і різноколірний торт, прикрашений картинками, стане прекрасним елементом святкового столу для дівчинки.

При складанні меню для дитячих закладів ресторанного господарства потрібно включати страви з дитячими назвами та іменами казкових героїв, відповідним тематичним оформленням, наприклад:

- гамбургер "Арлекін-бургер для Гаррі Поттера";
- салат зі свіжих овочів з котлетою та картопляним пюре "Мрія Буратіно";
- помідор, фарширований креветками "Сеньйор Помідор";
- курячі котлети "Леопольд"
- рибні котлети "По щучому велінню";
- картопля "Картопляні постолі"
- курячий шашлик "Троє поросят";
- курячі кульки з картопляним пюре "Обід богатиря";
- піца "Черепашеня" (з моцарелою, помідорами і солодким перцем, а також жорстким панцирем із тіста);
- картопля фрі "Картопляні посмішки";
- чай з ароматом кардамону, кориці, гвоздики та цедри апельсину "Чай Ала-дина".

Обов'язково в меню мають входити безалкогольні і молочні коктейлі, свіжі соки, фіто-чаї. Для дорослих, які супроводжують дітей, можна запропонувати екзотичний чай "мате".

Одним із найважливіших факторів, які впливають на розробку дитячого меню, особливо меню дитячого бенкету, є вік дитини.

Раціон харчування дітей віком від одного до півтора року є досить суворим. Тому пропонувати дитині до свята щось новеньке, незвичайне не варто. Дітям старше

півтора року можна запропонувати щось цікаве, особливо це стосується десертів.

Не рекомендується давати дітям молодше 4-5 років мариновані, консервовані овочі та гриби. Ці продукти не містять повноцінних корисних речовин і мають специфічний смак. Великий вміст солі, оцту та спецій може негативно вплинути на функції кишково-шлункового тракту, нирок, викликати алергію. Креветки, кальмари та інші морепродукти можна запропонувати дитині не раніше ніж у три роки, якщо немає жодних алергічних реакцій, і в обмеженій кількості - один-два шматочки. Оселедці і солоня риба стимулюють апетит дитини, проте досить висока концентрація солі негативно впливає на нирки. Замість шанованих дорослими шинки, буженини, сирокоченої ковбаси дітям краще запропонувати відварене або запечене м'ясо. Можна зробити збірні шашлички з кількох шматочків, використовуючи при цьому нежирні сорти м'яса. При приготуванні деяких страв із м'яса, птиці можна використати легке обсмажування, особливо якщо йдеться про дітей старше 5-7 років (табл. 3.4.1).

Багато, щоб оформлення меню сподобалось дитині й привернуло її увагу, отож не буде зайвим прикрасити його яскравими картинками.

Таблиця 3.4.1 РЕКОМЕНДОВАНІ ПРОДУКТИ ДЛЯ ДИТЯЧОГО СВЯТА

Рекомендовані продукти	Не рекомендовані продукти
Овочі та фрукти яскравого забарвлення: капуста броколі, кольорова капуста, морква, помідори, огірки	Солоні та мариновані огірки, помідори, оливи, маслини
Тверді нежирні сорти сирів	Солоня риба та морепродукти
Відварене або запечене м'ясо	Екзотичні фрукти та овочі
Нежирна риба, переважно морська	Холодець, заливне
Муси, желе, вершкове морозиво	Овочеві страви, заправлені майонезом
Сухофрукти, зефір, шоколад, пастила	Страви з додаванням грибів
Компоти із сухофруктів, ягід, соки, морси	Гострі закуски та салати корейської кухні

Текст меню слід складати у доступному для дитини стилі, а на зворотному боці сторінок можна нанести розмальовки, ребуси, кросворди. У той час як страви ще готують, дитина зможе зайнятися ними, але тоді їй треба запропонувати набір кольорових олівців.

3.5.3. Організація обслуговування дітей в закладах ресторанного господарства

Обслуговування в дитячих закладах ресторанного господарства може здійснюватися як офіціантами, так і за методом самообслуговування. Останнє більше підходить для старших дітей та підлітків, оскільки дозволяє їм почуватися дорослими і впевненими в собі, створює майже домашню атмосферу.

У закладі для маленьких споживачів необхідно потурбуватися про зручні й безпечні меблі. Столи та стільці мають бути із міцного пластику; комфорт і безпечність дитині забезпечать стільці з високими бортиками, поверхнею, яка не ковзає, і ременями безпеки. Їх висота має відповідати віку дитини.

Для сервірування дитячих столів рекомендується використовувати міцний порцеляновий посуд різноманітних кольорів. Ідеальним варіантом є посуд, який не б'ється, наприклад, із полікарбонату, який практично неможливо відрізнити від скляного. Батьки можуть бути спокійними: їхні діти не розіб'ють тарілку чи чашку, а значить, не травмуються. Міцний і легкий полікарбонат прискорює і полегшує миття. Його непориста поверхня стійка до плям і запахів. Аби за дитячими столами було весело і святково, бажано використовувати посуд двох- трьох кольорів одночасно або різнобарвний. Для подавання найулюбленішої дитячої солодкої страви - морозива і різноманітних десертів рекомендується використовувати міцні креманки, для молочних коктейлів - красиві бокали на низькій ніжці. Для напоїв краще підійдуть стакани різноманітного дизайну з полікарбонату, які є довговічними і зручними у використанні. Вони легко штабелюються, не злипаються навіть у вологому стані і швидко висихають. Враховуючи значне зношування скляних виробів, очевидно, що посуд із полікарбонату - найбільш економічний варіант для дитячого кафе, ресторану чи бару.

Стіл сервірується за загальноприйнятими правилами. При цьому використовують паперові або лляні серветки, які складають у вигляді різних фігурок.

Слід пам'ятати про особливості дитячої поведінки: чим менша дитина, тим складніше їй всидіти на одному місці. Сидіти за столом і терпляче очікувати зміни страв вона не буде. З огляду на це для дітей краще сервірувати окремий від дорослих стіл, щоб вони почувалися комфортніше. Ставити на стіл десять і більше страв недоцільно. Достатньо три-чотири. Діти люблять яскраві кольори, тому цікаве оформлення страви буде запорукою їхнього вибору.

3.5.4. Організація дитячого дозвілля

Дозвілля, яке організують в закладах ресторанного господарства, класифікується за такими ознаками:

- видом активності (пасивне та активне дозвілля);
- періодичністю (щоденне, щотижневе, відпускне, святкове);
- тривалістю (короткочасне, довготривале, епізодичне);
- напрямками діяльності (творче, рекреаційне, культурне, спортивне, декоративно-прикладне, туристичне).

Для дітей доцільнішим буде активне дозвілля (танці, ігри тощо), але й добре організоване пасивне (шоу-програми, вистави тощо) також залишить у них незабутнє враження.

Частіше організують щотижневе (по вихідних днях) і святкове (день

народження) дозвілля.

Тривалість святкування залежить передусім від віку дитини. Дошкільнятам довше двох годин важко перебувати на одному місці. Тому, якщо планувати програму на більший проміжок часу, слід передбачити зміну місця подій. Наприклад, після двогодинного святкування в кафе влаштовується катання на ковзанах. Тут усе залежить від фантазії організаторів та фінансових можливостей батьків. Доцільно запросити на таке святкування ведучого (аніматорів, клоунів). Бо, за невеликим винятком, більшість батьків протягом двох годин не зможуть утримувати увагу дітей. Доречним буде використання ведучим костюму казкового персонажу.

Для дітей старше 12 років необхідно робити максимальну стилізацію під дорослу вечірку. В цей період свого життя вони дуже емоційно ставляться до свого віку і хочуть бути старшими. Тому доречним є святкування зі справжньою дискотекою, безалкогольними коктейлями, тостами-привітаннями.

Слід звернути увагу на підбір персоналу, який працює з дітьми, - вихователів, клоунів, фокусників та акторів, які зображають різних казкових персонажів. Чим кваліфікованішими і досвідченішими будуть ці співробітники, тим більше дітей відвідуватиме заклад. Успіхом користуються розіграні спектаклі, особливо якщо діти беруть в них безпосередню участь. Окрім того, можна організувати конкурси та ігри з призами, перегляд мультфільмів і дитячих кінофільмів у кінозалі. У деяких кафе відзначаються дитячі дні народження, а також дитячі свята.

Цікавим варіантом організації дитячого дозвілля у закладах ресторанного господарства є програма, запропонована компанією "Дім "Равлик". Програма будується за принципом майстерні, в якій з підручних матеріалів можна зробити все власними руками. Діти залучаються до роботи шляхом поєднання прикладної творчості та ведення діалогу між ведучими, який наповнений цікавими фактами та вигаданими історіями на задану тему. Тобто спочатку діти стають спостерігачами дивних розмов та чарівних перетворень в руках ведучих, а потім - активними учасниками творчого вигадування історій, вирішення того, як власними руками зробити те, що потребує розвиток історії. Гра відбувається у вигляді "театру на столі".

До майстерні може завітати дитина віком від двох до 15 років, і кожен знайде для себе щось цікаве. Малюкам допомагає створити диво своїми руками команда Равликів, а старші можуть відпустити свою фантазію і навіть стати дизайнерами власної роботи. Щодо батьків, то вони також можуть долучитися до творчості і разом з дітьми творити справжні шедеври. Протягом всієї програми Равлики не забувають дивувати своїх друзів, розповідаючи казки, загадуючи загадки або граючи в інтелектуальні ігри, при цьому не заважаючи процесу створення шедеврів.

Теми для гри в такій майстерні можуть бути різноманітними: "Господарство гномів", "Срібна підкова", "Морське царство", "Бджілки-трудівниці", "Муха-теплуха", "Лялька-Професор" "Діти на дорозі" та багато інших (додаток 30). Створити певну позитивну атмосферу під час такої гри допомагають пісні, які сприяють формуванню активної позиції у кожного учасника програми.

Таким чином, дитяче дозвілля в закладах ресторанного господарства організовується так, щоб дитина могла розвиватися, не забуваючи при цьому про харчування.

Особливу увагу слід приділяти святковим родинним програмам. Кожна програма родинного свята готується адресно. Для складання сценарію необхідно з'ясувати відповіді на деякі питання, після чого автори можуть надавати пропозиції, враховуючи інтереси іменинника, його гостей, місця проведення свята. Можна поринути у казку з Прекрасною принцесою і зустріти там Дракона, а потім чекати на допомогу Хороброго лицаря, або з героями казки Кицькін дім рятувати будиночок, або перехитрити Злу відьму, щоб врятувати Сплячу красуню, та багато іншого. А також завжди є можливість створити ще багато нових тем. Дуже важливо правильно побудувати послідовність ігор, щоб діти не втомилися і їм це не здалося одноманітним. Слід чергувати рухому фізичну гру з малюванням, наприклад, якогось замку або створенням метелика, а також з грою на увагу чи розгадуванням незвичного шифру.

Таблиця 3.5.1

ОСНОВНІ ПОЗИЦІЇ ПЛАНУВАННЯ ШОУ-ПРОГРАМИ

№ з/п	Елементи плану шоу-програми
1.	<i>Розважальна шоу-програма</i>
1.1.	Ведучі, шоумени, танцмейстери
1.2.	Артисти оригінального жанру: ілюзійні артисти, вогняні шоу, кристал-баланс, акробатичні номери, факіри, хула-хуп (маніпуляції з обручами), театр на ходулях тощо
1.3.	Танцювальні колективи: бальні танці, театри бального танцю, театри латиноамериканських танців, шоу-балети тощо
1.4.	Музичні ансамблі, оркестри, солісти: симфонічний оркестр, камерний оркестр, оркестр народних інструментів, естрадно-симфонічний оркестр, духовий оркестр, духовий ансамбль, струнний квартет, ударний ансамбль, ансамбль барабанщиць, ансамбль фламенко, оперні вокалісти, солісти-інструменталісти, професійні співаки, рок-групи, джаз-групи, поп-групи, зірки естради, аніматори, клоуни, кабуки тощо
2.	<i>Декорування</i>
2.1.	Театральні декорації та костюми: великі та малі бутафорні елементи, театральні костюми
2.2.	Льодові композиції: логотип компанії, скульптури тощо
2.3.	Послуги флориста (декорування живими квітами): малі та великі форми декоративних елементів, напільна композиція тощо
2.4.	Інші види декорування: оформлення повітряними кульками, баннерами, прапорцями, гірляндами

3.	<i>Оренда обладнання</i>
3.1.	Презентаційно-конференційне обладнання: проектор, екран, звукова система, ноутбук тощо
3.2.	Обладнання для концертів, програм: комплект звуку та світла, сценічні конструкції
4.	<i>Спецефекти</i>
4.1.	Піротехнічні ефекти: феєрверки, вогняні фонтани, інші піротехнічні спецефекти
4.2.	Світлові спецефекти: лазерне шоу
4.3.	Інші спецефекти: генератор піни, вибух конфетті, "суперкуля"
5.	<i>Інші послуги</i>
5.1.	Виготовлення поліграфічної продукції: запрошення, буклети, брошури
5.2.	Фото- та відеороботи: фотозйомка, відеозйомка, пряма трансляція, відеозйомка на екран упродовж заходу, монтаж відеосюжету
5.3.	Творче забезпечення заходу: розробка концепції заходу, сценарного плану, детального сценарію, робота режисера-постановника заходу, художника-постановника, музичного директора, адміністрування заходу

Діти справді починають вірити в казку та перетілюватися у чарівних героїв разом з акторами. І тоді це найбільша радість: дозвілля стає святом душі та серця.

Підготовка до шоу-програми повинна здійснюватися в наступній послідовності: завезення сценічного обладнання і будівництво сцени; встановлення світлових ферм, звукових порталів, піротехнічних ефектів, декорування приміщення; перевірка потужності звуку, саунд-чек.

Питання для самоперевірки

1. Типи закладів ресторанного господарства для дітей.
2. Види дитячих бенкетів.
3. Оформлення торгових залів закладів ресторанного господарства для дітей.
4. Пріоритетні місця розміщення закладів ресторанного господарства для дітей.
5. Сервірування дитячих столів.
6. Яких принципів слід дотримуватися при складанні меню дитячих бенкетів?
7. Меню в закладах ресторанного господарства для дітей.
8. Які продукти рекомендується використовувати при приготуванні страв для дітей?

9. Які харчові продукти небажано використовувати при приготуванні страв для дітей?

10. Варіанти складання серветок дитячої тематики.

11. Особливості організації дитячого дозвілля.

12. Тематика святкових родинних програм.

13. Послідовність підготовки до шоу-програми.

14. Що таке анімація? Її організація в закладах ресторанного господарства для дітей.

3.7. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ УЧАСНИКІВ ДІЛОВИХ, КУЛЬТУРНИХ, ГРОМАДСЬКИХ ТА СПОРТИВНИХ ЗАХОДІВ

Ключові терміни: заходи (івенти), учасники ділових заходів, конференцій, симпозіумів, "круглих столів" тощо, спортивні бази, місце змагань, стадіони, виставки, види харчування: сніданок, ланч, обід, вечеря, кава-пауза (брейк-кава), бенкети з розсаджуванням і без розсаджування, стаціонарні буфети, фуршетні столи-буфети, спеціалізовані столи-буфети.

План

3.7.1. Класифікація та загальні вимоги до організації ділових, культурних, громадських і спортивних заходів

3.7.2. Обслуговування за місцем проведення ділових, культурних, громадських заходів

3.7.3. Обслуговування учасників заходів сніданками, обідами, вечерями

3.7.4. Організація харчування на виставках та ярмарках

3.7.5. Організація харчування у фітнес-центрах

3.7.6. Обслуговування учасників спортивних змагань

3.7.7. Організація харчування глядачів спортивних змагань

3.7.1. Класифікація та загальні вимоги до організації ділових, культурних, громадських і спортивних заходів

Заходи, або івенти (від англ. *event* - подія) поділяються на дві категорії B2C і B2B. До заходів B2C відносять: корпоративні свята, спортивні змагання, фестивалі, концерти тощо, тобто заходи, розраховані на масову цільову аудиторію (масового споживача).

До заходів B2B відносять: конгреси, конференції, форуми, симпозіуми, "круглі столи", семінари, презентації, тренінги, майстер-класи, прес-конференції тощо, тобто заходи, які мають діловий характер.

Організацією цих заходів займаються івентори - спеціалізовані івент-компанії (агентства, івент-відділи в структурі інших компаній). Вони розробляють,

здійснюють підготовку і проводять заходи самостійно або із залученням івент-підрядників, які надають певні спеціалізовані послуги.

Важливою складовою організації таких заходів є надання послуг харчування. Для цього за місцем проведення заходу можуть бути використані діючі ресторани, кафе, буфети при виставкових центрах, театрах, спортивних спорудах тощо. Крім того, за необхідності до обслуговування заходу може бути залучена кейтерингова компанія.

У перервах між засіданнями учасникам пропонується обслуговування в діючих і виносних буфетах з певним асортиментом закусок, кондитерських виробів, води, соків тощо. Крім того, в перервах широко використовується і така форма обслуговування, як кава-пауза (кава-брейк), бізнес-ланч, по завершенню основного заходу - бенкети з розсаджуванням (обід, чай, вечеря) і без розсаджування гостей (фуршет, коктейль); перед початком заходу, наприклад відкриття виставки, - денні прийоми: бокал шампанського, вина.

Денні прийоми (бокал шампанського та бокал вина), як правило, починаються о 12.00 і продовжуються близько години. На прийомі подають шампанське, вино, соки, горіхи, канapé, тістечка. Напої і закуски розносять офіціанти, прийом проходить стоячи.

Для підтримання корисних зв'язків з партнерами і представниками преси при підписанні важливих контрактів проводиться також прийом-сніданок з 8.00 до 15.00, який триває півтори-дві години. Прийомом керує ведучий.

Вечірні прийоми більш святкові. Прийом-коктейль або фуршет починаються о 17-18-й годині і тривають близько двох годин. В першому випадку офіціанти розносять напої і холодні закуски, у другому - гості самі підходять до накритих столів. Ці прийоми проходять стоячи, що забезпечує свободу переміщення учасників заходу з метою встановлення ділових контактів.

Прийом-обід з розсаджуванням гостей (бенкет за столом) починається о 17-19-й годині і триває 2-3 години й більше. Може бути передбачено два приміщення: в першому подають основні страви, передбачені меню, в другому - фрукти, чай, каву.

Прийом-вечеря проводиться таким же чином, як і описаний вище, тільки починається пізніше - о 20-й годині.

Робота із закладом ресторанного господарства за місцем проведення заходу, а за необхідності (наприклад, у виставковому центрі) з кейтеринговою компанією починається з формування замовником мети і завдань, які прагне досягти і вирішити замовник в результаті проведення заходу. Згідно з концепцією і місцем проведення заходу розробляється його план. Складається меню і визначається вартість кави-брейк, бенкету (за столом або фуршет), кількість гостей. Узгоджуються форми запрошення, схеми розміщення сцени, столів для VIP-гостей та інших гостей по відношенню до сцени з тим, щоб всі могли спостерігати за виступами артистів. Уточнюються дизайн приміщень, форми розставляння столів, їх сервірування, порядок розсаджування гостей, форма офіціантів.

Передбачаються окремі приміщення для складування продуктів, виробничої зони з підведенням води, електроенергії тощо.

Професійно підготовлені менеджери і виконавці відповідають за певне коло питань: музично-танцювальну програму забезпечують музичні ансамблі, оркестри, солісти, танцювальні колективи; декорування - декоратори, флористи; спецефекти - піротехніки; послуги харчування - кухарі, офіціанти на чолі із завідувачем виробництва та метрдотелем.

3.7.2. Обслуговування за місцем проведення ділових, культурних, громадських заходів

Конгреси, конференції, симпозіуми, семінари, "круглі столи" та інші заходи проводяться в палацах культури, театрах, будинках науково-технічної пропаганди, конференц-залах готелів або виставкових центрів і т.д. За організацією обслуговування в перших трьох вище названих місцях їх можна умовно класифікувати таким чином.

До **першої групи** належать заходи, які проводяться в палацах культури, театрах, будинках науково-технічної пропаганди за участю жителів міста. їх звичайно проводять у другій половині дня з однією перервою між засіданнями тривалістю 20 хв. Обслуговують учасників під час перерви, перед початком заходу і після нього.

До **другої групи** належать заходи, які проводяться за участю іногородніх делегатів протягом одного робочого дня з двома-трьома перервами між засіданнями.

До **третьої групи** належать заходи, які проводяться за участю іногородніх делегатів протягом декількох днів.

Відповідно до цього складають і план обслуговування. Загальні вимоги до його організації полягають у наступному. У будинках, де проводяться подібні заходи, необхідно передбачати підсобні приміщення, які використовуються для приготування бутербродів, миття столового посуду, зберігання визначеного запасу продуктів і предметів матеріально-технічного призначення. Зв'язок між помешканнями, розташованими на різних поверхах, підтримується за допомогою ліфтів. У вестибюлі, холах або у спеціальних залах поряд із стаціонарними буфетами тимчасово устанавлюють фуршетні столи довжиною до 4 м або острівну роздавальну лінію. Кількість їх залежить від кількості учасників заходу.

Згідно із зазначеним групуванням заходів, може бути рекомендовано три варіанти організації обслуговування.

Перший варіант передбачає обслуговування учасників заходу всіма стаціонарними буфетами і додатково устанавленими фуршетними столами-буфетами, на яких виставлений змішаний асортимент виробів: бутерброди, кисломолочні продукти, кондитерські вироби, фрукти, безалкогольні та гарячі напої.

Другий варіант також характеризується додатковою установкою столів не тільки зі змішаним асортиментом, а й спеціалізованих столів-буфетів, які реалізують, наприклад, гарячі сосиски.

При обслуговуванні за третім варіантом крім столів зі змішаним асортиментом виробів виставляють такі спеціалізовані столи (буфети), як чайні, кавові, молочний, столи з реалізації соків, гарячих сосисок.

Важливе значення має попередній розрахунок кількості виробів, посуду, столових наборів для кожного виду столу і обслуговування всього заходу. Це значно полегшує роботу матеріально відповідальних осіб.

Комірник матеріального складу відповідно до зроблених розрахунків до приходу офіціантів (буфетників) підготовляє весь асортимент інвентарю і посуду з розрахунку на один стіл, укладає в спеціальну тару і видає старшому офіціанту (буфетнику).

У такому ж порядку завідувач виробництва здійснює підготовку всіх видів продукції, яку комплектують відповідно до розрахункового аркуша.

Столи у вестибюлі і холах установлюють завчасно. Їх покривають скатертинами, як для бенкету-фуршету.

Сервірування залежить від розташування столів та їх виду. Якщо вони встановлені пристінно, то застосовується одностороннє сервірування. У такому випадку воду, кисломолочну продукцію, фужери розміщують у вигляді трикутника, основа якого проходить уздовж сторони столу, зверненої до стіни.

Між трикутниками розміщують блюда (лотки), вази з бутербродами, пиріжками, тістечками. На торцях столу ставлять соки, по краю - стопками закусочні тарілки, виделки і ножі.

Якщо столи встановлені посередині приміщення, то застосовується двостороннє сервірування. Продукцію в пляшках, келихи, чарки ставлять посередині столу рядами або ялинкою, між ними - в асортименті пиріжки, бутерброди, кондитерські та інші вироби власного виробництва.

Столи з реалізації гарячих сосисок розміщують по краях залу біля стін, де є розетки для сосисковарок, які ставлять на підсобних столах. Поруч розміщують фуршетні столи, на них ставлять безалкогольні напої (мінеральну і фруктову воду), спеції (перець, сіль, гірчицю), столові набори (виделки, ножі). При обслуговуванні офіціант кладе на тарілку відварні сосиски, хліб і соління (огірки, корнішони).

Чайні, кавові столи ставлять ближче до виробничих приміщень, оскільки необхідно часто носити використаний посуд у мийну, доставляти чистий у зал, поповнювати самовари окропом. Робота полегшується при використанні одноразового посуду. Термостати, самовари і чайники заварні ставлять на окремому столі, тут же розміщують чашки з блюдцями, вазочки з нарізаним лимоном, вазочки або цукорниці з грудковим цукром.

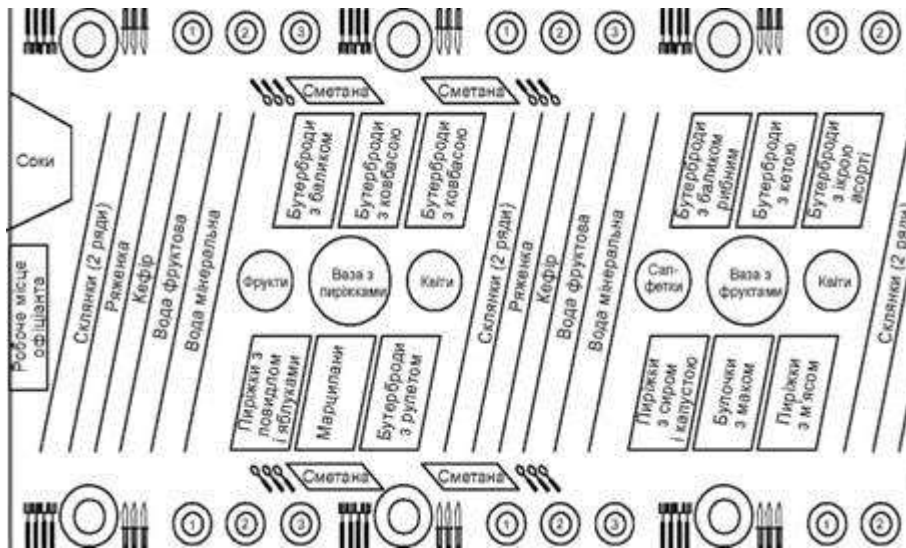


Рис. 3.7.1 Сервірування столу-буфету

Асортимент виробів для чайних столів дещо відрізняється від столів зі змішаним асортиментом: виключена кисломолочна продукція, мінеральна і фруктова вода, збільшено асортимент і кількість кондитерських виробів. В окремих випадках використовують тільки чайні та кавові столи. Така форма обслуговування має назву "кава-брейк" (кава-пауза).

Відмінна риса столів з реалізації кисломолочної продукції полягає в тому, що на них виставляють різноманітний асортимент кисломолочної продукції та кондитерських виробів, фрукти.

Іноді на окремих столах виставляють у глечиках соки (3-4 найменування). При обслуговуванні їх порціонують, наливаючи у фужери або склянки. Якщо в асортименті є томатний сік, то на стіл ставлять також бутерброди. Всі види продукції мають цінники.

Кожний стіл довжиною 4 м звичайно обслуговують три офіціанти-буфет-ники. Обслуговування здійснюється у такий спосіб: споживачі підходять до столів-буфетів, у порядку самообслуговування вибирають страви, напої, кондитерські та інші вироби і розраховуються з офіціантом-буфетником. Гарячі сосиски варить і відпускає офіціант-буфетник, який обслуговує стіл-буфет з реалізації сосисок. Офіціанти слідкують за порядком на столах, забирають використаний посуд, поповнюють столи-буфети продукцією і посудом.

Старший офіціант групи, яка обслуговує один стіл, після закінчення роботи здає гроші, інвентар, посуд і столову білизну матеріально відповідальним особам.

Крім столів-буфетів, використовують виносні буфетні стійки, які обслуговує буфетник, що реалізує вищезазначену продукцію. Як правило, при цьому використовують одноразовий посуд.

3.7.3. Обслуговування учасників заходів сніданками, обідами, вечереми

Учасники заходів, які мешкають у готелях, снідають у ресторанах при готелях, оскільки при поселенні вони оплачують вартість сніданку.

Для ефективного використання робочого часу організатори ділових заходів забезпечують учасників і обідами. Здійснюється це двома способами: у формі "шведського столу" обслуговують за місцем проведення ділового заходу в спеціально відведеному приміщенні або домовляються з діючими закладами ресторанного господарства про організацію для учасників ділового заходу обіду.

В першому випадку вони заздалегідь оплачують всі послуги, в тому числі і харчування, які передбачені програмою ділового заходу. В другому випадку самостійно, якщо заклад ресторанного господарства знаходиться у безпосередній близькості, або організовано на автобусах добираються до закладів ресторанного господарства, з якими у них є домовленість про організацію харчування.

При обслуговуванні значної кількості гостей пропонують комплексні обіди в двох-трьох варіантах.

Перший Другий Третій

1. Шинка з гарніром 1. Галантин 1. Балик Дарницький з

маринованими фруктами

2. Капусняк запорозький 2. Борщ зелений 2. Бульйон курячий з домаш-

ньою локшиною

3. Битки по-дніпропетровськи 3. Печеня 3. Бскалоп з гарніром

зі складним гарніром по-домашньому

4. Самбук яблучний 4. Яблуко в сиропі 4. Мус фруктовий

5. Вода мінеральна 5. Вода мінеральна 5. Хліб

6. Хліб 6. Хліб

При вході до залу гості можуть ознайомитися з асортиментом страв, що входять до складу різних варіантів комплексних обідів. Разом із меню при вході може бути вивішений план залу із зазначенням зон і відповідних їм варіантів скомплектованих обідів.

3.7.4. Організація харчування на виставках та ярмарках

Робота закладів ресторанного господарства на виставках організовується таким чином, щоб забезпечити максимальне охоплення харчуванням всіх відвідувачів та учасників виставково-ярмаркових заходів. Вирішенню питання організації обслуговування відвідувачів виставки харчуванням та продуктовою торгівлею

приділяли увагу за всіх часів, тому що вона територіально віддалена від міської мережі

Значну частину відвідувачів виставки складають приїжджі, обслуговування яких необхідно організувати як через стаціонарну мережу з місцями, так і через виносну торговельну мережу. Відвідувачі виставки повинні мати можливість отримати в ресторанах, їдальнях і кіосках обідні та порційні страви, гарячі і холодні закуски, бутерброди, молочні, молочнокислі продукти, пиво, каву, води, морозиво тощо. До асортименту продукції стаціонарної мережі з місцями доцільно включити національні страви.

Окремі види продовольчих продуктів, які реалізуються на виставках та ярмарках, - шоколад, цукерки, печиво, мають витончену упаковку, оформлену згідно з тематикою виставкового заходу. Деякі експоненти виставок продовольчого напрямку організують продаж продукції власного виробництва на стендах, сприяючи тим самим організації харчування на виставці в цілому, наприклад, продаж закусок із птиці в розділі "Птахівництво".

Виносна торгівля водами, фруктами, морозивом, хлібобулочними виробами, бутербродами здійснюється з лотків і таць. До обслуговування відвідувачів виставки може залучатися також вся мережа закладів, розташованих поблизу виставкової площадки.

Особливого значення для збутової діяльності підприємств ресторанного господарства набуває популяризація галузі (окремих її представників, продукції, послуг тощо) через виставково-ярмаркові заходи. На сьогодні виставки є одним із ефективних способів просування продукції та послуг ресторанного господарства на ринку

Організації харчування приділяється багато уваги і на сучасних міжнародних виставках. Яскравим прикладом є стратегічна програма підготовки до проведення виставки "ЕХРО2000" в Ганновері (період підготовки тривав 12 років). Були створені п'ять "кіл гостинності", які охопили всю територію Німеччини:

- 1-ше коло: модернізовані аеропорти, вокзали, залізниці, готелі та інші об'єкти інфраструктури міста, які першими зустрічали гостей;

- 2-ге коло: нові та оновлені готелі, транспортні засоби, автостоянки, служби сервісу, парки регіону;

- 3-тє коло: основна виставкова територія;

- 4-те коло: служби оперативного сервісу на території виставкового комплексу, в т.ч. мережа пунктів харчування;

- 5-те коло: місця проведення супутніх до виставки заходів: прес-конференцій, національних та тематичних днів країн-учасниць, конгресів, дискусій, форумів, культурної програми тощо.

Всі без винятку кола гостинності включали стратегічні аспекти розвитку ресторанного господарства на різних рівнях.

Є приклади, коли мережу ресторанного господарства на виставці представляли 22 заклади, які пропонували споживачам страви з кухонь одразу декількох народів світу: давньоруської, башкирської, азербайджанської, японської, української тощо. Ефективність функціонування мережі закладів ресторанного господарства під час проведення виставки, підтверджена статистикою виставкових заходів минулих років, спонукала організаторів застосувати більш жорсткі критерії відбору претендентів на організацію харчування відвідувачів. Наприклад, однією з умов отримання дозволу на розміщення закладу ресторанного господарства на виставці була відсутність заборгованості підприємства по податкових зборах перед місцевим бюджетом.

Істотними факторами впливу на структуру споживання продукції ресторанного господарства на міжнародних виставках є національні особливості, соціо-культурні традиції, менталітет відвідувачів, колоритність та неповторність страв тощо. Міжнародна сільськогосподарська виставка-ярмарок "Зелений тиждень", яка проводиться щороку в Берліні, є типовим прикладом популярності української кухні в європейському суспільстві.

Однією з вимог до проведення виставок та ярмарків в Україні відповідно до Концепції розвитку виставково-ярмаркової діяльності в Україні* є "...за забезпечення роботи закладів громадського харчування на території виставок і ярмарків..."

*** {Постанова КМУ від 22 серпня 2007 р. № 1065.}**

Підприємства ресторанного господарства, які забезпечують харчування на території виставок, обслуговують організовані контингенти споживачів, зосереджені за територіальною (концентрація потенційних споживачів на території виставкового комплексу) та професійною ознакою (залежно від тематики виставкового заходу).

Підприємства ресторанного господарства є одним із елементів інфраструктури ринку виставково-ярмаркових послуг.

Послуги з організації харчування можуть надаватися компаніями - організаторами виставково-ярмаркових заходів, виставковими центрами, незалежними кейтеринговими компаніями. Організація харчування на виставках може здійснюватися всередині виставкового павільйону або поза його межами.

В першому випадку використовують стаціонарні заклади ресторанного господарства - ресторани, кафе, кафетерії, буфети тощо або мережу мобільних закладів (пересувних, зі змінюваним місцем розміщення), які створюються на період проведення конкретної виставки. В другому випадку поза межами виставкового павільйону, на території виставкової площадки розміщують заклади ресторанного господарства під відкритим небом та заклади, розміщені в нестаціонарних збірно-розбірних конструкціях.

Один із напрямів організації харчування на виставках - **експрес-харчування за допомогою кейтерингових компаній.**

Організація харчування на виставках кейтеринговими компаніями здійснюється в таких випадках:

- організація урочистого відкриття та закриття виставки: гала-бенкети, розраховані на значну кількість учасників, - від 500 до 3000 осіб;
- організація харчування учасників ділової програми виставки: кава-брейки, ланчі, обіди, фуршети тощо;
- організація харчування на стендах експонентів: доставка скомплектованих раціонів на стенди в термоконтейнерах;
- організація харчування учасників переговорів;
- організація харчування персоналу виставки (штатних співробітників компанії-організатора, виставкового центру, компаній-учасниць);
- обслуговування презентацій.

Нова послуга в сфері виїзного обслуговування - Cash Catering, яка передбачає організацію виїзного кафе (ресторану) у форматі *free-flow* з платним обслуговуванням відвідувачів виставки. Завдяки використанню прогресивних технологій будь-яке приміщення може бути переобладнане під кафе, в якому кухня займає мінімальний простір. Це дозволяє розмістити максимальну кількість гостей на обмеженій площі.

Варто зазначити, що поза межами виставкового центру харчування представників компаній-експонентів та приїжджих відвідувачів виставки можна організувати в загальнодоступних закладах ресторанного господарства, які замовляються повністю або частково на період проведення заходу залежно від раціону харчування груп (зазвичай сніданок і вечеря - напівпансіон). Харчування під час обіду поза межами виставкового центру є незручним для учасників та відвідувачів, тому що відволікає їх від основної мети перебування.

Проведений аналіз функціонально-планувальних особливостей формування виставкових комплексів, функціонального зонування території дає можливість встановити, що їх діяльність ґрунтується на взаємодії п'яти основних зон, однією з яких є зона ресторанного господарства (рис. 3.59).

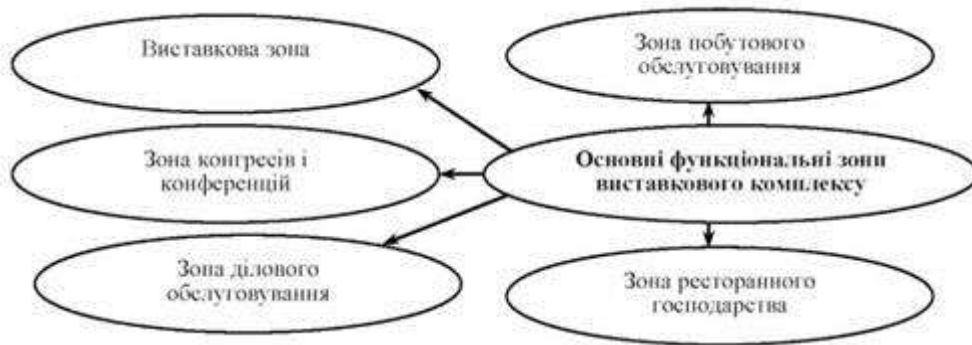


Рис. 3.59. Зонування виставкового комплексу

Згідно з мінімальним переліком послуг для міжнародного виставкового заходу, які надаються експонентам та відвідувачам організаторами виставок в редакції Міжнародної асоціації виставкової індустрії (ЦИ), послуги з організації харчування відносяться до загальних обов'язкових^{*53}.

****{Всі виставкові послуги поділяються на загальні, адміністративні, рекламно-інформаційні та технічні, а також на обов'язкові та бажані.}***

Організація харчування персоналу стенду може здійснюватися безпосередньо силами самого персоналу за наявності спеціально обладнаного місця (кухні, кухонного куточка) у його виставковому просторі. Для цього застосовується відповідне обладнання, яке умовно можна поділити на спеціалізоване та універсальне.

До спеціалізованого обладнання належить: барна стійка (як правило, використовується трирівнева), мийка, мінікухня, кавоварка, чайник, слайсер, кухонний комбайн, міксер, блендер тощо.

{Один із варіантів - верхня полицка має ширину 0,5 м, основний стіл і нижня полицка шириною 1 м, висота загальна - 1,2 м, стіл - 1м, полицка - на 0,75 м від підлоги. Досить вдале поєднання ціни, якості та швидкості збирання.}

{Мінікухня, як правило, комплектується вбудованим холодильником, бойлером для підігрівання води та електрообладнанням (в ідеалі - електроплиткою та мікрохвильовою піччю). Дозволяє поєднувати невеликі габарити з повним циклом обробки продуктів на кухні.}

Універсальне обладнання включає: стіл для споживання їжі, стіл для приготування їжі (інколи використовується один багатофункціональний варіант), стільці для персоналу.

Організація харчування на стенді власними силами дозволяє економити час та кошти, сприяє підвищенню ефективності роботи персоналу в цілому. Можливість приготування нескладних страв, напоїв, зберігання продуктів харчування та санітарної обробки посуду на території стенду полегшує організацію обслуговування учасників переговорів, які проходять у переговорній зоні стенду. Наявність на стенді мийки з гарячою водою дозволяє використовувати посуд

багаторазового використання (порцеляновий, фаянсовий, скляний, кришталевий тощо). Облаштований кухонний куточок також пози

Негативно впливає на підтримання належного санітарного стану стенду в цілому, полегшує та прискорює процес прибирання, підвищує його якість. Слід відзначити позитивний вплив організації харчування на стенді силами експонентів на морально-психологічний клімат у виставковій команді. В умовах стресу та надмірних навантажень кухонний куточок є тим місцем, де працівники можуть перепочити, відновити фізичні сили та працездатність, що в свою чергу сприяє підвищенню ефективності їх роботи та налаштовує на позитивний лад.

Звичайно, члени виставкової команди можуть скористатися і послугами закладів ресторанного господарства, при визначенні режиму роботи яких слід враховувати, що тривалість перебування даного контингенту в межах виставкової площадки обумовлена режимом роботи виставки та графіком виходу на роботу*. Ця група споживачів потребує організації повноцінного харчування на постійній основі (впродовж всього терміну роботи виставки) та оптимізації роботи організаційно-обслуговуючої системи закладів ресторанного господарства на виставці внаслідок обмеженості перерв.

** {Рекомендований графік виходу на роботу: день через день або два дні через два. Сприяє відтворенню фізичних сил та працездатності, попереджує випрацьовування персоналу до кінця виставкового заходу.}*

Відвідувачі виставково-ярмаркового заходу - це контингент споживачів послуг ресторанного господарства, які нетривалий час перебувають в межах виставкової площадки* та мають, як правило, разову потребу в організації харчування (основного або додаткового). Це так звані разові споживачі. В окрему групу слід виділити тих, хто відвідує виставку багаторазово (два або більше разів).

**{За результатами проведених досліджень більшість відвідувачів виставок та ярмарків перебувають на території виставкової площадки 3,5 - 4 години.}*

Нагальною проблемою організації обслуговування споживачів закладів ресторанного господарства на виставках є невідповідність каналів збуту (їх кількості та нормативної пропускної спроможності) споживацьким потребам і, як результат, накопичення черг (в закладах із самообслуговуванням) або тривале очікування початку обслуговування (в закладах з обслуговуванням офіціантами). Для підвищення пропускної спроможності організаційно-обслуговуючої системи закладів ресторанного господарства на виставках та, відповідно, зростання обсягів реалізації продукції може збільшуватися кількість каналів збуту (роздавалень, барних стійок, офіціантів, касирів). Доцільним є створення максимально розгалуженої мережі з тим, щоб споживач міг придбати продукцію з мінімальними зусиллями. Також необхідною умовою оптимізації обслуговування споживачів закладів ресторанного господарства на виставках є забезпечення відповідності між такими параметрами організаційно-обслуговуючої системи, як сумарна пропускна спроможність каналів обслуговування та залів.

Споживач повинен одержати задоволення як від страв, так і від комплексу послуг.

При розрахунку денної чисельності контингенту споживачів закладів ресторанного господарства на виставці слід враховувати наступні параметри:

- чисельність учасників, які перебувають в межах виставкової площадки протягом дня (члени виставкової команди, керівництво компанії);
- чисельність учасників ділової програми виставки (конференцій, семінарів, майстер-класів тощо);
- чисельність відвідувачів за день;
- явочна чисельність працівників виставкової площадки*;

{Стосовно працівників виставкової площадки слід враховувати явочний коефіцієнт. Решта контингенту обліковується по факту прямим підрахунком.}

- чисельність працівників компанії генерального забудовника;
- чисельність працівників організатора виставки в межах виставкової площадки;
- чисельність працівників компаній - приватних забудовників, які здійснюють монтаж, демонтаж та завантажувально-розвантажувальні роботи;
- чисельність працівників транспортно-експедиційних та логістичних компаній, які перебувають в межах виставкової площадки протягом дня;
- чисельність інженерно-технічного персоналу учасників виставкових заходів, задіяних в роботах на виставці протягом дня.

Найбільша питома вага (понад 50 %) належить відвідувачам виставково-ярмаркових заходів. Слід зазначити, що чисельність їх впродовж одного виставкового заходу змінюється щодня і, за результатами спостережень, є найбільшою в перші два дні роботи виставки. Винятком є виставкові заходи формату "b-to-b", розраховані на фахівців, доступ на які в перші два дні роботи передбачений лише за запрошеннями або за VIP-запрошеннями; заборонені групові відвідування та вхід на виставку нефахівців; виставкові заходи, розраховані виключно на потенційних споживачів продукції та послуг, наприклад виставка "Яхти та катери", вхід на яку пересічному відвідувачу в перші три дні роботи виставки заборонений. Регулювання потоків відвідувачів здійснюється штучно з метою підвищення ефективності виставково-ярмаркового заходу. Проте подібна практика негативно позначається на відвідуваності закладів ресторанного господарства на виставці.

Напередодні (за три дні до початку роботи) та після завершення роботи виставки (два дні після завершення) контингент споживачів закладів ресторанного господарства, які організують харчування на виставці, формується в основному за рахунок працівників виставкової площадки, представників компанії генерального забудовника та приватних забудовників, які проводять монтажні, демонтажні, завантажувально-розвантажувальні роботи, інженерно-технічного персоналу

учасників та членів їхніх виставкових команд, а також працівників транспортно-експедиційних та логістичних компаній.

Наприкінці (останні два дні) роботи виставки контингент споживачів закладів ресторанного господарства формується за рахунок пересічних відвідувачів, в основному нефакхівців, колективних відвідувачів (груп школярів, студентів тощо), учасників ділової програми виставки, працівників виставкової площадки та компаній-учасниць.

На особливу увагу заслуговує організація харчування учасників ділової програми виставки. Більшість перерв, що мають місце під час проведення цього заходу, пов'язані з організацією харчування та дозвілля (рис. 3.60).



Рис. 3.60. Види перерв під час ділової програми виставки

Технічні вимоги до конференц-залів для організації ділових заходів виставки обов'язково включають окреме приміщення для кава-брейків (кава-пауз). Організація обслуговування учасників ділової програми виставок є ідентичною організації обслуговування інших зосереджених контингентів споживачів.

Офіціанти роблять розрахунок на початку обслуговування, якщо харчування здійснюється за безготівковим розрахунком, або наприкінці, якщо споживачі розраховуються безпосередньо з офіціантом (розрахунок готівкою).

Обслуговування учасників нарад комплексними сніданками і вечерями звичайно організовують у ресторанах при готелях, обідами - в різних ресторанах, передбачених планом обслуговування.

Реалізація комплексних видів харчування дозволяє протягом 25-30 хв. обслуговувати учасників нарад сніданками, протягом 40 хв. - обідами.

Вечеряють учасники ділових заходів індивідуально за місцем проживання в готелі або інших закладах ресторанного господарства. В першому випадку їм також можуть бути запропоновані комплексні вечери.

По завершенню ділових заходів організовують бенкети (обіди, вечери) з розсаджуванням (бенкет за столом) або без розсаджування (фуршет)*. Площа приміщення для бенкету залежить від норми площі на одну особу і кількості гостей. При бенкетах з розсаджуванням норма площі - 1,6 м², при фуршетах може коливатися в значних межах - від 0,6 до 1,2 м² на одну особу. Це залежить від можливостей скористатися більшою чи меншою площею і програмою бенкету (зі

сценою, танцювальним майданчиком або без них). Чим більша площа, тим зручніше відчуває себе як персонал, так і учасники заходу.

Розстановка столів у залі залежить від його форми, форми столів, побажань замовника. Круглі столи розставляють індивідуально, прямокутні - індивідуально чи стикують. Між ними передбачено розрив для проходу, що створює зручності як для персоналу, так і для гостей.

Можливі такі види розстановки столів: амфітеатром, навколо сцени, літерами "П", "Т", "Пі", в шаховому порядку, "ялинкою", по периметру залу.

3.7.5. Організація харчування у фітнес-центрах

Послуги харчування у фітнес-центрах надаються закладами ресторанного господарства типу ресторан, бар, кафе, буфет. Ці заклади традиційно є оазами здорового харчування. Для приготування страв тут використовується виключно очищена вода та продукти преміум-класу. Відвідувачам фітнес-клубів також пропонується спортивне харчування, програму якого підбирає дієтолог (додаток 34). Слід зазначити, що в штатному розкладі фітнес-клубу окрім посади дієтолога, передбачена посада лікаря, основним завданням якого є спортивне тестування клієнтів, оцінка загального фізичного стану з урахуванням перенесених захворювань, проведення антропометричних вимірів, оцінка стану хребта, визначення вихідної кардіо-респіраторної витривалості, розрахунок цільової зони пульсу, визначення індексу маси тіла, максимального споживання кисню та структури тіла у відсотках: вміст м'язової маси, води, жиру, кісткової маси. Лікар надає рекомендації по дотриманню питного режиму під час тренувань, особливостях харчування до та після тренувань з урахуванням поставленої мети. Для лікування та профілактики ряду захворювань, спричинених зайвою вагою, лікарями фітнес-центрів рекомендується дієтотерапія.

Переважає більшість фітнес-клубів пропонує клієнту заводити персональний фітнес-щоденник, в якому прописується індивідуальна програма тренувань, реєструються результати спортивних тестувань, фіксуються спортивні досягнення, а також містяться загальні поради щодо харчування людей, які займаються спортом. Окрему програму харчування лікар та персональний тренер складають з урахуванням індивідуальних особливостей організму клієнта: його самопочуття, кількості, тривалості занять на тиждень, їх виду (силові, аеробні, танцювальні, інтервальні, заняття на гнучкість), досвіду занять спортом, перерв у фізичному навантаженні, травм, операцій, стану хребта, хронічних захворювань, наявності шкідливих звичок тощо.

Найчастіше при фітнес-клубах організуються спортивні бари, суши-бари, фреш-бари, фітнес- та фітобари.

У барах споживачам пропонуються корисні вітамінні коктейлі, фреші, соки тощо. Унікальною послугою фітнес-центрів є реалізація через бари кисневих коктейлів. В цьому випадку вони оснащуються спеціальним обладнанням - кисневим коктейлером та концентратором. Додатковою послугою закладів ресторанного господарства фітнес-центрів є доступ до Wi-Fi інтернету.

Ресторани зазвичай мають декілька залів різної місткості та літній майданчик. Бажаною є можливість розміщення професійної сцени, проведення піротехнічних шоу-програм та лазерних шоу при організації бенкетних обслуговувань. Деякі фітнес-центри у складі ресторанів мають власні винні зали, в яких представлено близько 2 тис. видів цього напою з різних країн світу.

Види бенкетів, що проводяться на базі фітнес-центрів:

- класичні бенкети (для членів клубу або широкої аудиторії);
- класичні фуршети (для членів клубу або широкої аудиторії);
- корпоративні бенкети (для трудових колективів);
- бенкети з нагоди державних свят для членів клубу (передбачається вхід за клубними картками);
- бенкети з нагоди святкування Дня народження клубу для його членів та співробітників (вхід за клубними картками);
- весільні бенкети;
- випускні вечори;
- дитячі бенкети.

Особливістю організації бенкетів на базі фітнес-центрів є значна частка дитячих заходів (як правило, з нагоди дня народження). Відповідно до тематики бенкети супроводжуються спортивною та шоу-програмою, передбачають запрошення артистів, аніматорів, дресированих звірів тощо.

Спеціальною пропозицією від закладів ресторанного господарства фітнес-центрів є організація виїзних обслуговувань: пікніки на природі для членів клубу, організація виїзних корпоративних свят.

Упродовж року в межах одного фітнес-центру проводиться близько 150 клубних заходів, третина з яких супроводжується бенкетним обслуговуванням. Бенкети влаштовують не лише на честь державних свят чи з нагоди Дня народження клубу, а також на честь переможців внутрішньоклубних та міжклубних спартакіад, змагань, веселих стартів, міжнародних фітнес-конвенцій, спортивних з'їздів та конференцій, перемог тренерів клубу на всеукраїнських, європейських та всесвітніх олімпіадах тощо.

Виняткова увага у фітнес-центрах приділяється спортивному харчуванню. Воно складається з комплексу харчових добавок, які мають підвищену харчову і біологічну цінність, виготовлені з урахуванням високих технологій із натуральних продуктів. Спортивне харчування характеризується науково обгрунтованою підвищеною харчовою ефективністю порівняно зі звичайними продуктами. Воно дозволяє значно збільшити кількість поживних речовин, вітамінів, мінералів,

мікроелементів і нутрієнтів, необхідних організму при заняттях різними видами спорту.

Різні продукти спортивного харчування служать різним цілям. Спортивне харчування допомагає швидко набрати м'язову масу, збільшити силу, підвищити витривалість, скинути зайву вагу або набути бажаної форми.

Основні продукти спортивного харчування: протеїни, креатин, амінокислоти, карнітін, гейнери, жироспалювачі, вітамінно-мінеральні комплекси.

Споживачами послуг закладів ресторанного господарства фітнес-клубу є його члени - постійні відвідувачі. Слід зауважити, що переважна більшість клубів пропонує реалізацію абонементів тривалістю один рік, півроку, квартал, рідше один місяць. Є пропозиції абонементів повного дня з урахуванням вихідних днів та ранкові абонементи (клієнт може відвідувати клуб з моменту відкриття до визначеної години - зазвичай до 16.00 або 17.00). Ранкові абонементи не включають вихідні дні. Всі клубні картки передбачають визначений термін "заморожених" днів (дні, на які абонемент подовжується, якщо клієнт не відвідує фітнес-центр щодня). Для річних карт залежно від клубу він складає 45-90 днів, для карт на півроку - 30-45 днів. Решта більш коротких карт, як правило, не мають днів "заморозки". Вид карти, безумовно, впливає на термін перебування клієнта в стінах фітнес-центру та частоту користування ним послугами закладів ресторанного господарства за місцем тренувань.

Заклади ресторанного господарства при фітнес-центрах повинні орієнтуватися на постійного клієнта, знати та враховувати його побажання і уподобання. Це вимагає від персоналу дотримання стабільно високої якості послуг харчування та дозвілля з метою утримання постійних клієнтів, забезпечення позитивного іміджу підприємства. Нарощування обсягів реалізації послуг ресторанного господарства в межах клубу може реалізовуватися за рахунок розширення асортименту послуг та залучення додаткових клієнтів, які не є відвідувачами фітнес-центру. Більшість закладів типу ресторану, які діють при фітнес-центрах, орієнтуються на широку споживацьку аудиторію. Територіально їх розміщують таким чином, щоб до них безперешкодно могли потрапити не лише члени клубу, а й споживачі з вулиці. Вони мають декілька входів (виходів). На відміну від ресторанів, кафе та бари зазвичай розміщені на території фітнес-центрів так, що їхніми послугами можуть скористатися виключно члени клубу, а саме: поблизу критих та відкритих басейнів, біля стійки адміністратора, в холі, біля роздягалень, у велнесзоні тощо.

Особливістю асортиментної політики закладів ресторанного господарства при фітнес-центрах є те, що вони пропагують здоровий спосіб життя і, відповідно, пропонують здорове харчування. Більшість закладів не мають в своєму асортименті тютюнових та алкогольних виробів. Винятком є заклади типу ресторану.

Режим роботи закладів ресторанного господарства, які обслуговують членів фітнес-клубів, підпорядковується режиму роботи фітнес-клубів. Стандартний режим роботи фітнес-центрів: з 6.00 до 24.00, у свята - з 7.00 до 23.00. Ресторани, як правило, працюють до останнього клієнта. Всі без винятку заклади ресторанного

господарства працюють без перерв, що досягається завдяки стрічковому графіку виходу персоналу на роботу.

6. Обслуговування учасників спортивних змагань

Харчування команд - учасників спортивних змагань може організовуватися з різних підприємствах ресторанного господарства .

Таблиця 3.11

МІСЦЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ХАРЧУВАННЯ КОМАНД - УЧАСНИКІВ СПОРТИВНИХ ЗМАГАНЬ

Місце знаходження	Місце розташування	Характеристика	Типи закладів харчування
Місце проживання	Міська зона	Готельні комплекси	Основні типи закладів ресторанного господарства, в т. ч. з предметною спеціалізацією Стаціонарні та пересувні заклади ресторанного господарства
	Приміська зона		
Місце тренувань	Міська зона	Спортивні бази, спорткомплекси, стадіони, в тому числі льодовий, Палац спорту, іподроми, басейни, тенісні корти, клуби, ДЮСШ	
	Приміська та позаміська зона	Спортивні акваторії, аеродроми, гірськолижні бази, яхт-клуби	
Місця проведення спортивних змагань	Міська зона	Спорткомплекси, стадіони, в тому числі льодовий, Палац спорту, іподроми, басейни, тенісні корти, клуби	
	Приміська та позаміська зони	Спортивні акваторії, яхт-клуби, спеціалізовані бази (гірськолижні, спелеотуризму тощо)	

При розробці плану обслуговування враховують, що склад команд спортивних змагань включає активну і пасивну частини. До складу *активної частини* учасників спортивних змагань входять:

- спортсмени основного (діючого) і запасного (дублери) складу команди;
- тренерський склад (головний тренер, перший та другий тренери, помічники, заступники, капітан-тренер, граючий тренер);

- лікарі універсального (командний лікар) і спеціального спрямування (терапевт, хірург, дієтолог, масажист, психолог тощо).

Пасивна частина учасників представлена:

- групою обслуговуючого персоналу (менеджери, асистенти, оператори відеозйомки тощо);

- членами родини активної частини учасників;

- представниками клубу тощо.

Окремою частиною є найбільш численна група глядачів спортивних змагань. Окремою групою є певні професійні колективи:

- організатори спортивних змагань;

- група, основним обов'язком якої є підтримання певного порядку до, під час та після змагань (співробітники міністерства внутрішніх справ);

- група технічних робітників (монтажники, механіки тощо);

- працівники засобів масової інформації, в тому числі телеоператори, радіо- та телекоментатори, кореспонденти газет і спеціалізованих друкованих видань тощо.

Організація обслуговування харчуванням кожної групи учасників здійснюється в певних типах підприємств ресторанного господарства із застосуванням певних видів меню та (або) раціонів харчування, а також форм та методів обслуговування.

Організація обслуговування харчуванням учасників спортивних змагань за місцем проживання здійснюється у визначених місцях, згідно з певним меню, підібраним командним лікарем-дієтологом з урахуванням енерговитрат, властивих спортсменам певного виду спорту. Вибору виду меню та формам обслуговування активної частини учасників спортивних змагань, зокрема спортсменів основного та запасного складу команди, приділяється велика увага і під час відпочинку, і під час зборів та тренувань. Варіанти видів харчування наведені у табл. 3.12.

Таблиця 3.12

ВИДИ ХАРЧУВАННЯ УЧАСНИКІВ СПОРТИВНИХ ЗМАГАНЬ

Вид та місце харчування	Вид меню	Приблизний склад меню
Сніданок у підприємстві ресторанного	Комплексне меню	Асорті м'ясне, масло вершкове, каша молочна вівсяна, булочка з горіхами із дріжджового тіста, сік яблучний, чай з медом (кава натуральна), тости
	"Шведський стіл"	8-10 найменувань холодних страв і закусок, 6-8 найменувань гарячих страв, 5-6 найменувань молочних та молочнокислих страв, 3-4 найменування

господарства		гарячих напоїв з різними наповнювачами, 3-4 види соків та нектарів, 3-4 види мінеральної води, 5-8 видів хліба та хлібобулочних виробів
Ланч у підприємстві ресторанного господарства	Комплексне меню	Салат зі свіжих овочів, спагеті з м'ясними фрикадельками в томатному соусі, чай з лимоном, булочка з родзинками, сік фруктовий, вода мінеральна, тости (хліб)
	Умовно обмежене меню	По 2-4 найменування з кожної групи страв та напоїв, 3-4 найменування хліба та хлібобулочних виробів, 3-4 види соків та нектарів, 3-4 види мінеральної води
Обід у підприємстві ресторанного господарства	Комплексне меню	Огірки, помідори натуральні, кета з лимоном, борщ український з пампушками, ростбіф з гарніром, фрукти свіжі, напій фруктовий (сік), вода мінеральна, хліб та хлібобулочні вироби
	"Шведська лінія"	8-10 найменувань холодних страв і закусок, 5-6 найменувань молочних та молочнокислих страв, 2-3 найменування перших страв, 6-8 найменувань гарячих страв, 3-4 найменування гарячих напоїв з різними наповнювачами, 3-4 види соків та нектарів, 3-4 види мінеральної води, 5-8 видів хліба та хлібобулочних виробів
	Вільного вибору	Меню ресторану, кафе
Вечеря в підприємстві ресторанного господарства	Комплексне меню	Овочі натуральні, язик відварений з соусом, судак відварений, соус польський, фруктовий салат, кава натуральна (чай з варенням), хліб та хлібобулочні вироби
	Вільного вибору	Меню ресторану, кафе
Харчування на ніч (у готельному номері)	Комплексне меню	Яблука, банани, булочка або йогурт

Спортсмени під час тренувань повинні отримувати повноцінне харчування 3-5 разів на добу. Звичайне триразове харчування складається зі сніданку, обіду, вечері; п'ятиразове - сніданок, ланч, обід, вечерю, харчування на ніч. Меню складається залежно від виду спортивних ігор, статі, віку, специфічних особливостей

спортсменів тощо. До нього включаються такі страви, які б забезпечували організм відповідною кількістю білків, жирів, вуглеводів, вітамінів, мінеральних солей тощо.

Усі страви повинні мати певну кількість калорій, яка має бути еквівалентною енерговитратам. Тобто сумарна їх калорійність не повинна перевищувати енерговитрати спортсмена, який займається певним видом спорту. Якщо спортсмени мешкають у готельному комплексі, то у формуванні меню головну роль відіграє командний лікар. У табл. 3.13 наведений приклад однодобового меню, яке було складене для команди футболістів.

Форми обслуговування учасників змагань у закладах ресторанного господарства готельного комплексу представлені широким спектром: попереднє накриття столів, організація "шведських столів", "шведської лінії", використання ліній самообслуговування (в кафе). Зазвичай використовується комбінований метод обслуговування споживачів (обслуговування офіціантами та самообслуговування).

Організація харчування учасників спортивних змагань у закладах ресторанного господарства готельних комплексів включає вирішення багатьох питань. Якщо обслуговується невелика кількість учасників спортивних змагань, то для організації їх харчування умовно виділяється декілька столів або певна частина основного залу. На столи ставлять таблички: "Зарезервовано", "Спецобслуго-вування", "Учасники змагань" тощо. Таблички можуть бути вироблені з полімерних матеріалів або бути паперовими. Їх розміщують із зовнішнього торця столу ближче до проходу, щоб було добре видно здалеку стороннім споживачам і місця не займалися.

Для харчування великої групи учасників спортивних змагань протягом певного терміну часу доцільно використовувати окремі приміщення: бенкетні зали, зали кафе готельних комплексів тощо. На дверях має бути інформація, з приводу чого зал не відкритий для широкого кола споживачів ("Обслуговування учасників змагань" тощо).

Особливістю обслуговування є те, що час, проведений учасниками спортивних змагань за споживанням їжі, є суворо регламентованим і включається до розпорядку денного. Порушення його може призвести до непрямих чинників, які впливають на погіршення якості спортивних досягнень. Обслуговування великої кількості учасників змагань проводиться в стислий час, тому в ресторанах застосовуються прискорені методи обслуговування офіціантами.

У ресторанах зазвичай прийнято попереднє накривання столів. Для прискорення процесу обслуговування широко використовують офіціантські трирівневі візки.

Якщо обслуговування здійснюється в залі кафе чи іншого закладу ресторанного господарства за методом самообслуговування, то робота всього закладу підпорядковується задоволенню потреб учасників змагань. Зал зачинено для інших споживачів на певний час або на увесь день (при реалізації денних раціонів харчування). Обслуговування здійснюється на лінії самообслуговування з використанням таць.

Розрахунок за надані послуги може здійснюватися за безготівковим рахунком (за абонементом, талонами тощо) та за готівку. Перший вид розрахунку використовується здебільшого в закладах ресторанного господарства готельних комплексів, другий - у загальноміських.

Пасивна частина учасників змагань здійснює розрахунок готівкою і, як правило, користується меню вільного вибору страв. Поряд з цим ця група користується послугами "шведської лінії" чи "шведського столу" і режим харчування встановлює з урахуванням власних смаків та уподобань.

Пасивна частина учасників змагань здійснює розрахунок готівкою і, як правило, користується меню вільного вибору страв. Поряд з цим ця група користується послугами "шведської лінії" чи "шведського столу" і режим харчування встановлює з урахуванням власних смаків та уподобань.

Таблиця 3.13

ПРИКЛАД ДОБОВОГО МЕНЮ ДЛЯ СПОРТСМЕНІВ (ФУТБОЛІСТІВ), г

Сніданок	Ви хід	Обід	Ви хід	Вечеря	Ви хід
Ковбаса докторська	20	Сьомга слабосолона	40	Огірки натуральні	25
Ковбаса "Сервілат"	с/к 20	Огірки натуральні	50	Помідори натуральні	25
Сир "Російський"	твердий 20	Помідори натуральні	50	Перець болгарський натуральний	25
		Перець болгарський натуральний	30	Зелень	5
Масло вершкове	10			Салат із білокачанної капусти	100
Сир кисломолочний	100	Салат із моркви зі сметаною	50	Ковбаса докторська	30

Сніданок	Вихі д	Обід	Вихід	Вечеря	Вихі д
Сметана	50	Копченості свині	30	Копченості свині	30
Йогурт	1/12 5	Ковбаса "Столична"	с/к 30	Огірки малосольні	50
Кефір	200	Свинина смажена	30	Масло вершкове	10
Оладки сметаною	зі 150/ 30	Масло вершкове	10	Сир кисломолочний	100
Каша	215	Олія	15	Сметана	50

МОЛОЧНА ВІВСЯНА					
Омлет натуральний	200/ 5	Солянка м'ясна	300/ 500/18	Кефір Камбала смажена	200 250
Сосиски молочні кетчупом	3 140/ 20	Котлета по-київсь-ки з картоплею смаженою та рисом відвареним	128/15/ 100/100	Кетчуп	20
Родзинки	40			Мед фасований	20
Лимон	20	Помаранчі чищені	30	Лимон	10
Мед натуральний	20	Помаранчі чищені	30	Малина натуральна	400
Мед натуральний	20	Абрикоси натуральні	400	Чай з цукром	200/ 24
Чай з цукром	100/ 14	Сік фруктовий	200	Сік фруктовий	200
Кава натуральна	100/ 1 2	Хліб пшеничний	100	Хліб пшеничний	75
Багет	100	Хліб український	100	Хліб український	75
Хліб український	100	Мінеральна вода	250	Палички листкові горіхами	3 50
Мінеральна вода	250			Мінеральна вода	250

3.7.7. Організація харчування глядачів спортивних змагань

У місцях проведення спортивних змагань велика увага приділяється організації харчування глядачів. Ці послуги здійснюють стаціонарні заклади ресторанного господарства, пересувні та мережа дрібно-роздрібної торгівлі. Заклади ресторанного господарства можуть розташовуватися як у приміщеннях спорткомплексів, Палацу спорту тощо, так і поза межами спортивних споруд.

Заклади ресторанного господарства можуть здійснювати послуги з харчування перед початком, у перервах та після закінчення змагань. Основним показником якості обслуговування тут є швидкість задоволення потреб споживачів. Це досягається за рахунок запровадження методу самообслуговування; обмеження асортименту обідньої продукції; включення до меню нескладних страв та страв швидкого приготування (бутерброди, бульйони із концентратів, хлібобулочні та кондитерські вироби); використання напоїв, наповнювачів, соків в од-нопорційній упаковці, цукерок в обгортках, шоколадок тощо.

На швидкість обслуговування значно впливає вибір певного виду меблів, устаткування, посуду та наборів. Доцільно використовувати столи різної місткості

(4-6-місні) і форми (квадратні, круглі, шестикутні). Ефективність використання площі столів залежить від вибору конфігурації функціональних таць, які застосовують за прямим призначенням (при виборі та укладанні страв на лінії роздавання).

У залі повинні використовуватися таці одного виду, які підходять під розміри обраних столів. Посуд для страв та напоїв має бути з матеріалу, який не б'ється. Цим вимогам, з урахуванням санітарно-гігієнічних, відповідає посуд із полімерних матеріалів, у тому числі з полікарбонату, меламіну тощо.

Для організації харчування глядачів спортивних змагань використовують також спеціалізовану дрібно-роздрібну торгову мережу з продажу окремих видів страв: холодні бутерброди, салати, гарячі бутерброди, піца, бульйони з пиріжками, сосиски з гарніром, хлібобулочні вироби та тістечка, гарячі напої з наповнювачами (вершки, молоко тощо). Прийнятою є і розносна та розвізна торгівля соками, хлібобулочними виробами під час перерв як у партері, так і в холах та коридорах. З цією метою використовують пересувні буфети, буфети-бари, систему кіосків. Наприклад, за допомогою системи кіосків "CamKiosk" спрощується продаж страв у самих незвичайних місцях. До того ж робоча станція цього кіоску дає більше місця на прилавку для приготування їжі чи торгівлі нею. До комплекту входить також мобільна таця з раковиною "Cambro", яка може стояти окремо чи приєднуватися до кіоску, допомагаючи забезпечити санітарію та розширити асортимент страв.

На свіжому повітрі, особливо у весняно-літній період, ефективним є використання пересувних візків, в яких облаштовані ізольовані відсіки, що зберігають температуру страв протягом декількох годин. Від сонця візки захищають зонти; справа над верхньою горизонтальною полицею на рівні людського зросту прикріплена рамка для меню. Візки "Camcruiser" випускаються у широкій гамі кольорів з двома варіантами поверхні прилавка.

На стадіонах під час перерв, особливо в літню пору року, використовуються переносні пристрої для відпускання солодких газованих напоїв ("Фанта", "Спрайт", "Спорт", "Coca-Cola" тощо), у комплект яких включається набір одноразового полімерного посуду. Розливання напоїв та розрахунок зі споживачами здійснюють один або два продавці, одягнені у фірмовий одяг.

Використання одноразового паперового та полімерного посуду і наборів призводить до засмічування прилеглих територій, тому доцільно під час таких заходів зменшувати відстань між урнами для сміття та скорочувати їх функціональний радіус, а також укласти угоди на певний термін з приватними фірмами чи державними установами комунального спрямування для підтримання прилеглої території у відповідному санітарному стані. Встановлювати відповідальність власників приватних пересувних пристроїв для прибирання згідно з укладеною угодою.

Професійно-кваліфікований склад працівників мобільних та стаціонарних закладів ресторанного господарства представлений практично лише буфетниками III-V розрядів, продавцями дрібно-роздрібною мережі, розносною та розвізною торгівлі,

прибиральницями торгових приміщень і залів. Форма здійснення розрахунку зі споживачами - безпосередній розрахунок готівкою.

Під час тренувань спортсменів функціонують здебільшого стаціонарні заклади ресторанного господарства, які пропонують обмежений асортимент страв та напоїв.

Деякі споруди спортивного призначення, в яких відбуваються спортивні змагання міжнародного рівня, у складі своїх приміщень мають зали для VIP-персон. Тут здійснюється обслуговування почесних персон і організовується бенкетне обслуговування після проведення змагань. Вони облаштовані відповідними меблями, посудом, склом і наборами. Інтер'єр залів може бути спортивної тематики, етнічного чи класичного спрямування.

Питання для самоперевірки

1. Класифікація заходів залежно від їх характеру і масовості.
2. Форми обслуговування учасників ділових заходів.
3. Підготовка до обслуговування учасників ділових заходів.
4. Загальні вимоги до організації обслуговування під час ділових заходів.
5. Особливості надання послуг з організації харчування учасникам різних заходів.
6. Види прийомів на початку і при завершенні заходів.
7. Послуги з організації харчування під час проведення заходів.
8. Асортимент виробів для столів-буфетів.
9. Особливості розставляння столів буфетів і буфетних прилавоків.
10. Варіанти сервірування столів-буфетів.
11. Обслуговування учасників ділових заходів за місцем проживання у готелі.
12. Типи закладів ресторанного господарства, які надають послуги харчування на виставках та ярмарках.
13. Функціональне зонування площі виставкового комплексу. Роль та місце зони ресторанного господарства.
14. Ділова програма виставки. Організація обслуговування учасників ділової програми виставки.
15. Основне та додаткове харчування на виставках та ярмарках.
16. Фактори впливу на чисельність контингенту споживачів закладів ресторанного господарства на виставках та ярмарках.

17. Фудингу виставково-ярмарковій практиці.
18. Особливості організації харчування у фітнес-центрах.
19. Спортивне харчування людей з підвищеною фізичною активністю.
20. Пріоритетні типи закладів ресторанного господарства при фітнес-центрах.
21. Види бенкетів, що пропонуються закладами ресторанного господарства при фітнес-центрах.
22. Особливості асортиментної політики закладів ресторанного господарства фітнес-центрів.
23. Види барів при фітнес-центрах, їх характеристика.
24. Охарактеризуйте структуру групи команд спортивних змагань.
25. Охарактеризуйте групи глядачів спортивних змагань.
26. В яких типах закладів ресторанного господарства надається послуга з харчування для команд - учасників спортивних змагань? Для груп певних професійних колективів?
27. Визначте типи закладів ресторанного господарства, якими користуються команди - учасники спортивних змагань залежно від місця проживання, тренування, змагання та їх розташування.
28. Відповідно до яких вимог організовується обслуговування харчуванням учасників спортивних змагань?
29. Види харчування учасників змагань.
30. Дайте характеристику меню різних видів харчування відповідно до місця організації харчування учасників спортивних змагань.
31. Які форми обслуговування учасників спортивних змагань і глядачів застосовуються в закладах ресторанного господарства за місцем проведення змагань?
32. Охарактеризуйте структуру послуг з харчування та реалізації кулінарної продукції, яку пропонують учасникам спортивних змагань та глядачам закладу ресторанного господарства за місцем проведення змагань.
33. Дайте характеристику професійно-кваліфікаційного складу працівників виробництва, залу та торгової групи закладів ресторанного господарства за місцем мешкання команд - учасників спортивних змагань, їх тренування та проведення змагань

3.8. ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ

Ключові терміни: харчування іноземних туристів, повний пансіон, напівпансіон, лише сніданок, континентальний (європейський) сніданок, національні особливості сніданку, обіду, вечері, обслуговування туристів, вагони-ресторани, кредитна картка, рахунок, підтвердження.

План

3.8.1. Обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства

Характеристика послуг харчування

Організація обслуговування туристів

3.8.2. Обслуговування туристів у дорозі

3.8.3. Розрахунок за харчування

3.8.4. Комплексне обслуговування подорожуючих з діловими цілями

3.8.1. Обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства

Характеристика послуг харчування

Харчування є одним із головних видів послуг, що надаються туристам, яке цілком або частково включається в їх обслуговування.

Комплекс послуг харчування, які надаються іноземним туристам, залежить від типу тарифів (табл. 3.14).

Таблиця 3.14

ПОСЛУГИ ГОТЕЛЮ ЗАЛЕЖНО ВІД ТИПУ ТАРИФІВ

Тариф	Послуги
"Лише номер"	Розміщення без харчування
"Ліжко та сніданок"	Розміщення та сніданок
Напівпансіон	Розміщення і дворазове харчування: сніданок та обід або вечеря
Повний пансіон	Розміщення і триразове харчування: сніданок, обід та вечеря
Усі послуги	Розміщення, харчування та напої, а також користування усіма наявними зручностями та послугами

Особливу увагу слід приділяти сервісу сніданків, тому що зі сніданку починається день споживачів і від його організації багато в чому залежить їх самопочуття та настрої.

Розрізняють наступні види сніданку: європейський (континентальний), розширений, буфетний ("шведська лінія"), повний (у т. ч. англійський, американський). Знання національних особливостей сніданків можуть бути

корисними при плануванні виробничої програми підприємства .

Витрати на харчування залежать від класу туристичних документів. Харчування туристів за здешевленими турами організують у кафе або їдальнях, в інших випадках - у ресторанах. Туристам, які подорожують групами, рекомендується повний раціон або напівраціон харчування, а хто подорожує індивідуально, заздалегідь оплачують тільки сніданок. Обід і вечеря дається їм за меню ресторану з розрахунком готівкою. Для індивідуальних і групових туристів у перший день заїзду пропонується єдиний європейський сніданок. У подальшому враховуються їхні побажання, зокрема національні уподобання.

Для організації харчування туристів використовують ресторани, їдальні, кафе при готелях, мотелях, кемпінгах. Якщо вони не можуть забезпечити харчуванням усіх проживаючих, туристичним фірмам слід запропонувати сусідні підприємства ресторанного господарства.

Туристи, прийняті в умовах кемпінгу, розраховуються за харчування готівкою. Вони можуть харчуватися в підприємствах ресторанного господарства або готувати їжу самостійно. Для цього на території кемпінгу є кухня і торгові підприємства, в яких можна придбати необхідні продукти.

Відносини між організаціями ресторанного господарства й туристичною фірмою визначаються договором, у якому вказуються період, протягом якого туристи харчуватимуться в підприємствах даної організації, умови забезпечення їх харчуванням, вартість денного раціону харчування, порядок розрахунку. За п'ять днів до початку обслуговування туристичні фірми надають графіки перебування туристів із зазначенням класу обслуговування та їх національності, дати прибуття, тривалості перебування, кількості туристів.

Заявки (замовлення) на обслуговування кожної групи туристів направляється виділеним для цієї мети ресторанам, кафе, їдальням не пізніше ніж за добу. У них вказується індекс групи, національність і кількість туристів, клас обслуговування, дата і час обслуговування, прізвище представника фірми, відповідального за обслуговування даної групи.

Група туристів повинна прийти в заклад ресторанного господарства в точно призначений час. У разі затримки представник фірми, відповідальний за обслуговування туристів, має довести це до відома адміністрації закладу не пізніше ніж за 2 год. до початку обслуговування. В іншому разі туристична фірма зобов'язана відшкодувати ресторану, кафе, їдальні вартість (за цінами реалізації) готової продукції, яка не може бути реалізована. На цю продукцію складається акт у трьох примірниках, кожний із яких підписують директор закладу, представник фірми, санітарний лікар (якщо його немає у штаті підприємства, то завідувач виробництва, який не є матеріально відповідальною особою), матеріально відповідальна особа, продукція якої актується.

Туристична фірма відшкодовує також закладу ресторанного господарства додаткові витрати, пов'язані з простоем місць через неявку туристів у призначений час.

Організація обслуговування туристів

Більшість туристів харчується три рази на день: перший прийом їжі з 8.00 до 10.00 (може бути більш ранній - о 7.00), другий - з 12.00 до 15.00, третій - з 17.00 до 19.00, іноді до 20.30. Тривалість сніданку не повинна перевищувати 30 хв., обіду і вечері - 40 хв.

Для групових туристів, які відвідують вечірні заходи, харчування організовується до їх початку, в окремих випадках - після заходу в межах режиму роботи ресторану, кафе, їдальні.

У день приїзду груп туристів обслуговування харчуванням може провадитися тільки до закінчення роботи торгового залу.

У ресторанах і кафе при готелях в першу чергу обслуговують індивідуальних іноземних туристів. Щоб не було зривів у роботі, через бюро обслуговування готелів їх інформують про час сніданку, обіду і вечері. У денні та вечірні години їх обслуговують за порційним меню страв. Метрдотель при зустрічі іноземних туристів з'ясовує, на якій мові вони говорять, і направляє їм офіціанта, який володіє цією мовою. Офіціант подає споживачам меню в розгорнутому вигляді, надруковане англійською, французькою, німецькою і російською мовами. Приймавши замовлення, він відповідно доповнює сервірування. При обслуговуванні індивідуальних туристів застосовується переважно повне обслуговування офіціантами.

При обслуговуванні групи адміністрація ресторану складає меню на харчування в день заїзду з урахуванням класу обслуговування і національних особливостей туристів. У день їх прибуття меню на наступні дні погоджують зі старшим групи через представника фірми. Меню обіду і вечері для групових туристів складається не менше ніж у двох варіантах на кожен день. Воно має бути різноманітним по днях тижня. За наявності туристів з дієтичним харчуванням погоджують їх раціон. У ліміт вартості харчування групових туристів не включають алкогольні напої і тютюнові вироби - їх туристи можуть купувати за готівку. В окремих випадках алкогольні напої і тютюнові вироби можуть відпускатися за рахунок ліміту на харчування за письмовим дозволом на це адміністрації туристичної фірми.

Дітям від двох до десяти років харчування надається за спеціальним меню в межах 50 % лімітної вартості харчування дорослих туристів, тому що за їх обслуговування сплачено 50 % вартості повного туру.

Відповідно до затвердженого меню до приходу туристів сервірують столи для сніданку, обіду або вечері. До сніданку на столи попередньо ставлять мінеральну та фруктову води, соки, хліб, джем, мед, молочні продукти і холодні закуски, до обіду і вечері - прохолодні напої, холодні закуски, хліб, солодкі страви (крім морозива). Гарячі страви і напої подають, коли відвідувачі цілком заповнили зал або його

частину, відведену для туристів.

Для іноземних туристів може бути рекомендоване обслуговування за типом "шведського столу" та іншими прогресивними формами, що прискорює процес обслуговування і забезпечує високу його якість. За бажанням туристів (головним чином індивідуальним) харчування подається в номер готелю, за що стягується додаткова плата.

Якщо туристи виїжджають за місто і не встигають повернутися до обіду, то за домовленістю з представником фірми їм може бути виданий дорожній набір, до якого входять продукти, які швидко не псуються, мінеральна або фруктована вода. При цьому враховують побажання туристів. У кожний пакет вкладають одноразовий стакан, серветку і ключ для відкривання пляшок. Вартість дорожнього набору повинна відповідати вартості визначеного виду харчування.

У вечірні години туристи можуть скористатися послугами барів, коктейль-холів, подивитися концертно-естрадні програми, послухати музичні ансамблі.

Після кожного сніданку, обіду і вечері метрдотель через представника фірми з'ясовує зауваження і побажання туристів, заносить їх до книги побажань і пропозицій. Ця книга має бути пронумерована, прошнурована, завірена печаткою і підписом керівництва. Зауваження і побажання метрдотель повідомляє директору закладу ресторанного господарства та представнику фірми. Їх обговорюють на виробничій нараді і вживають заходів щодо усунення недоліків в обслуговуванні туристів.

При обслуговуванні груп туристів кожний офіціант повинен обслужити 10- 15 осіб, індивідуальних туристів - не більше 8.

Персонал ресторану, який обслуговує іноземних туристів, повинен знати іноземні мови в межах мінімуму, необхідного для роботи.

4.8.2. Обслуговування туристів у дорозі

Організація харчування туристів у дорозі здійснюється у вагонах-ресторанах, ресторанах морських і річкових суден, ресторанах і кафе залізничних, морських і річкових вокзалів та аеропортів.

З підприємствами й організаціями ресторанного господарства, що обслуговують пасажирів, представники фірми укладають договір, в якому мають бути зазначені кількість туристів, ліміт вартості денного раціону харчування на одного туриста, режим роботи підприємств ресторанного господарства, порядок розрахунку.

Туристична фірма подає підприємству, яке обслуговує пасажирів, заявку на харчування окремих груп туристів не пізніше ніж за добу. Заявки на харчування туристів спеціальних поїздів рекомендується надавати за 72 години. У них

вказується кількість туристів, їх національність, клас обслуговування, маршрут проходження, час обслуговування.

Харчування для таких туристів надають у часи, погоджені з представником фірми. При цьому тривалість роботи закладу ресторанного господарства на транспорті не повинна перевищувати 14 годин на добу. Адміністрація ресторану по радіо інформує групових та індивідуальних туристів про час сніданку, обіду, вечері на українській та іноземній мовах.

Меню сніданків, обідів та вечерь складають з урахуванням класу туристичних документів, потім його погоджують з представником фірми і керівником групи. Відповідно до меню вагони-ресторани та інші заклади забезпечують необхідним запасом продуктів і напоїв. За необхідності додаткове їх постачання здійснюється на шляху проходження.

Якщо у складі поїзда немає вагона-ресторану, то іноземні туристи забезпечуються дорожніми наборами. У заявці на їх комплектування представник фірми вказує індекс групи, національність і кількість туристів, клас обслуговування, дату і час обслуговування, прізвище представника фірми, відповідального за обслуговування даної групи.

3.8.3. Розрахунок за харчування

Туристи, які мають індивідуальні туристичні документи, у ресторанах і кафе обслуговуються за готівку, а в підприємствах ресторанного господарства готелю - за готівкою і кредитними картками.

Розрахунок за кредитними картками здійснюється за наявності касових апаратів з пристроєм для зчитування основних даних кредитної картки. Порядок розрахунків за харчування визначається Інструкцією про порядок торговельного обслуговування власників кредитних карток. Перед тим як виписати рахунок, офіціант надає метрдотелю рахунок, оформлений згідно з діючими правилами. На рахунку офіціанта має бути відмітка "оплата кредитною картою". В кінці робочого дня на виписані рахунки складаються описи із зазначенням дати та видів рахунків, суми за надане харчування. Описи з двома екземплярами рахунків здаються до бухгалтерії ресторану.

Сніданок у ресторанах надається індивідуальним іноземним туристам за пред'явленими ними візитними картками готелю.

Вартість послуги "замовлення за телефоном" на сніданок до номера оплачується готівкою за рахунком. Обід та вечеря за індивідуальним замовленням іноземних туристів оплачуються готівкою або за кредитними картками.

Туристи, які прибувають на відпочинок індивідуально, поселяються в готелі і відразу оплачують вартість проживання і сніданку. Враховуючи, що під час

відпочинку вони здійснюють екскурсії, обід і вечерю вони можуть оплачувати щодня. Якщо спеціальних касових апаратів немає або у гостя відсутня кредитна картка, розрахунок за харчування він здійснює за виписаним офіціантом чеком через бухгалтерію. Такий спосіб розрахунку створює для туристів певні незручності.

Груповим туристам послуги харчування надаються за безготівковим розрахунком. При обслуговуванні групи туристів у ресторанах та кафе метрдотель або офіціант одержують від супроводжувача групи представника фірми письмове підтвердження про виконання замовлення. Його виписують у двох примірниках (під копірку), оригінал передають метрдотелю або офіціанту, копія залишається у представника фірми.

У верхній частині оригіналу підтвердження розміщується відрізна грошова сітка вартості послуг, яка відрізається метрдотелем або представником фірми відповідно до суми замовлення. Ця ж сума для полегшення контролю проставляється цифрами в нижній частині підтвердження.

Під грошовою сіткою на всіх аркушах замовлень книжки при її видачі проставляється термін її дії, прізвище супроводжувача, номер його службового телефону або довідки про відрядження і зразок підпису. Крім того, вказується, кому вона виписана, назва країни, номер сповіщення, індекс групи, клас обслуговування, кількість людей у групі й отримані послуги. У нижній частині підтвердження ставиться штамп (печатка) фірми.

Контроль за дотриманням лімітів на харчування здійснює гід-перекладач, який супроводжує групу. Письмове підтвердження виконання замовлення на харчування є документом, яким метрдотель або офіціант звітують за відпущене харчування.

Підтвердження виконання замовлення повинно бути чітко, без виправлень заповнене. Якщо ж вони внесені, то це обов'язково має бути обговорено і підтверджено представником фірми. До виписки підтвердження виконання замовлення адміністрація ресторану чи кафе подає представнику готелю меню, в якому вказується найменування страв, їх вихід і ціна. Меню разом із замовленням і підтвердженням його виконання здається в бухгалтерію підприємства.

Підприємства ресторанного господарства після обслуговування виставляють рахунки туристичній фірмі, додаючи документи на оплату вартості харчування туристів, підтвердження виконання замовлення, рахунки за кредитними картками, а також акти на не реалізовану з вини туристичної фірми продукцію і рахунок на відшкодування фактичних збитків.

Оплату вартості харчування іноземних туристів відділення або агентства туристичної фірми роблять плановими платежами відповідно до договорів, укладених із закладами (підприємствами) ресторанного господарства. У договорах обумовлюються терміни і суми платежів з урахуванням графіків перебування

туристів, порядок оплати фактичних витрат, пов'язаних з їх обслуговуванням, а також збитки, спричинені простоем місць через їх неявку в призначений час.

3.8.4. Комплексне обслуговування подорожуючих з діловими цілями

Комплексне обслуговування іноземних туристів з діловими цілями має велике значення для успіху переговорів. При цьому важливо справити позитивне враження на гостей завдяки високому організаційному рівню прийому.

{Аналогічно здійснюється комплексне обслуговування вітчизняних туристів, які прибули з діловими цілями.}

Підготовка до прийому іноземних гостей починається заздалегідь (краще за місяць, але не менше ніж за 10 днів). Спершу уточнюють дату заїзду, номер рейсу, чисельність гостей, у тому числі кількість супроводжуючого персоналу (референтів, охоронців тощо). Потім виявляють вимоги і побажання гостей щодо організації прийому, зокрема: вимоги до проживання (одно-, двомісні номери, апартаменти, рівень зірковості готелю); побажання щодо організації харчування (релігійні обмеження в харчуванні, наявність вегетаріанців, людей, що потребують дієтичного харчування тощо); вимоги щодо автомобіля (бажана марка і модель); встановлюють дату від'їзду гостей (день і час), необхідність забезпечити їх білетами.

Якщо гостей приймає вітчизняна компанія, то турботи щодо організації прийому лягають на секретаря компанії або PR-менеджера. Подібну комплексну послугу можуть надати туристичні агентства, що спеціалізуються на конференц-сервісі, у яких налагоджені зв'язки з водіями, адміністраторами готелів, перекладачами, кейтеринговими компаніями, ресторанами. Вартість комплексної послуги з організації зустрічі складає 3-10 % від загального бюджету на обслуговування*.

**{За даними "Бізнес-майстер", наведеними у статті "Как организовать прием иностранных партнеров". - Газ. укр. бирж. "Бизнес". - № 14 (553), 7 апреля 2003 г. - С. 120-122. }*

Зустрічає гостей в аеропорту менеджер (він тримає в руках табличку з назвою приймаючої фірми), супроводжує їх до готелю, уточнює план візиту.

Поселяють гостей у заздалегідь заброньовані номери. При замовленні номера для іноземного гостя враховують місце розташування готелю, рівень сервісу і безпеки, можливість безоплатних місцевих телефонних розмов, підключення ноутбука до Інтернету. Для японців, наприклад, важливо, щоб у номері була ванна, а не душ. Заявки на бронювання приймають за факсом, електронною поштою або за телефоном (телефонне замовлення не вважається гарантованим). Компанія, яка часто приймає іноземних гостей, може укласти з відповідними готелями корпоративні договори на обслуговування. У такому разі їй надається ряд пільг: у 4- і 5-зіркових готелях 10-20-відсоткові знижки; крім того, можуть бути передбачені подарунки іменинникам, безоплатне проживання протягом доби як бонус тощо. Вартість проживання в готелі коливається від 20-65 у.о. в 3-зірковому готелі, до 300 у.о. - в 5-зірковому.

Слід уважно вивчити вимоги гостей до організації харчування. Іноземні гості, особливо під час сніданку та вечері, віддають перевагу "шведському столу", тому поряд з організацією харчування за меню скомплектованого сніданку, обіду, вечері або за меню вільного вибору страв у 4- і 5-зіркових готелях сніданки і вечері повинні надаватися за типом "шведського столу", причому сніданок за такою формою має бути включений у вартість проживання і надаватися з 7-ї години ранку. Під час обіду і вечері іноземним гостям варто запропонувати страви української кухні. Іноді вони виявляють зацікавленість стравами іншої національної кухні. У такому разі варто запропонувати відвідати відповідний ресторан (італійський, французький, східної кухні тощо). Приблизна вартість харчування одного гостя - 100-200 грн. на день.

Вибір ресторану залежить від мети зустрічі. Якщо проводиться презентація, то святкову вечерю можна організувати в тому ж залі (ресторані), де вона проводилась. Якщо метою є знайомство та встановлення контактів, то її краще організувати в розважальному комплексі, можливо, для цього слід звернутися до послуг кейтерингових компаній.

У перервах між засіданнями під час ділових зустрічей організують подавання кави, чаю, соків, печива, але слід враховувати, що іноземці не люблять тривалих каво-пауз. Не слід при цьому використовувати одноразовий посуд. Необхідно весь час слідкувати за порядком на столі: відразу прибирати використаний посуд і тримати достатній запас чистого (чашок, тарілок, чайних і кавових ложок).

Більшість іноземних гостей користуються послугами фітнес-центру, тому наявності такої послуги в готелі слід приділяти увагу.

При виборі готелю виявляють також, чи надає він конференц-зал, його місткість, оформлення, меблі, наявність необхідного обладнання. Зал має бути комфортним, добре освітленим, з достатнім надходженням свіжого повітря .

Вартість оренди приміщення залежить від його місткості та оснащення і коливається в межах 30-80 у.о. за годину. Якщо наявне обладнання не задовольняє, його можна орендувати.

Не слід забувати і про організацію дозвілля іноземних гостей. У вільний час їм можна запропонувати культурну програму: екскурсії по місту, в музеї, оперний та інші театри. Користуються у них популярністю боулінг-клуби, більярд, дартс, пейнтбол (для чоловіків). У місті є ресторани, які поряд з організацією харчування надають і додаткові послуги. Якщо гості хочуть розважатися, можна запропонувати їм відвідати паб, нічний клуб з певною концертною програмою.

Таблиця 3.15

ПРИБЛИЗНА ВАРТІСТЬ ОРЕНДИ ОБЛАДНАННЯ ТА ПОСЛУГ ДЛЯ КОНФЕРЕНЦІЇ, у.о./день

Обладнання, послуги	Ціна
Комплект апаратури посилення звуку	30
"Круглий стіл" (до 30 мікрофонів)	70
Кабіна перекладачів	20
Цифровий запис на CD	60
Графопроектор (overhead) на 200 лм	20
Графопроектор (overhead) на 2000 лм	30
Мультимедійний проектор на 1200 лм	65
Мультимедійний проектор на 2000 лм	140
Notebook (Pentium III 1,03 ГГц)	80
Екран переносний 180x180	20
Відеокамера	25
Доставка, монтаж, демонтаж обладнання	10

Іноземці цінують надання такої послуги з боку приймаючої сторони, як тайм-менеджмент. Таку послугу надає менеджер - координатор зустрічі. Він повинен забезпечити насиченість візиту, відгородити гостей від сторонніх людей, знайти партнерів у певних сферах бізнесу і заздалегідь домовитися з ними про зустріч тощо.

Іноземці звикли скрізь розраховуватися кредитними картками. Якщо не можна це забезпечити, менеджер приймаючої сторони розплачується готівкою (для цього необхідно близько 2 тис. у.о.), а в день від'їзду надає гостю перелік покупок і чеків (табл. 3.16).

Таблиця 3.16

ПРИБЛИЗНИЙ БЮДЖЕТ ВИТРАТ НА ПРИЙОМ ІНОЗЕМНОГО ГОСТЯ, у.о./тиждень

Стаття витрат	Сума
Оренда автомобіля з водієм	800
Проживання	5000
Перекладач	1000
Харчування	2000 (ресторан) + 600 (фуршет)
Оренда залу офіційної частини	1500
Екскурсії	400
Пейнтбол	500
Боулінг	200

Разом	12 000
-------	--------

Досвідчений менеджер розуміє настрої гостей, своєчасно надає допомогу при виникненні проблем, тобто непомітно управляє всім процесом обслуговування ділової зустрічі.

Питання для самоперевірки

1. Основні принципи організації харчування туристів.
2. Вимоги до сніданку туристів з різних країн.
3. Режим харчування туристів.
4. Організація обслуговування індивідуальних туристів у ресторанах.
5. Організація обслуговування групи туристів.
6. Організація обслуговування туристів з дітьми.
7. Організація обслуговування туристів під час подорожі на транспорті, при виїзді за місто.
8. Обслуговування туристів у вечірні години.
9. Організований розрахунок групи туристів за харчування.
10. Розрахунок з індивідуальними туристами.
11. Порядок комплексного обслуговування іноземних туристів з діловими цілями.
12. Вимоги до конференц-залу і його оснащення.
13. Вимоги туристів з діловими цілями до організації харчування та інших послуг.
14. Роль координатора зустрічі та організації прийомів туристів з діловими цілями.

3.9. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ НА ТРАНСПОРТІ

Ключові терміни: харчування пасажирів у дорозі, вагон-ресторан, купе-буфет, вагон-кафе самообслуговування, офіціант-розносник, туристський потяг, автовокзал, пасажирів першого класу, бізнес -класу та економ-класу, аеропорт, бортове харчування, ХАССП, салон-ресторан, завантаження суден товарами.

План

- 3.9.1. Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті
 3.9.2. Обслуговування пасажирів на авіатранспорті
 3.9.3. Особливості організації харчування та обслуговування пасажирів на автотранспорті
 3.9.4. Організація харчування пасажирів на водному транспорті

3.9.1. Обслуговування пасажирів на залізничному транспорті

Харчування пасажирів залізничного транспорту організують на залізничних вокзалах і в дорозі.

На вокзалах функціонують різного типу заклади: ресторан, кафе, їдальня, буфет. Останнім часом на вокзалах широко застосовують заклади швидкого обслуговування. Режим їх роботи підпорядкований ритму роботи вокзалу: загальною особливістю, що відрізняє їх від загальнодоступних, є швидке обслуговування споживачів. У всіх закладах (за винятком буфетів) пасажиром можуть бути запропоновані комплексні види харчування.

У ресторанах при вокзалах організують столи для обслуговування транзитних пасажирів за попереднім замовленням і пасажирів з дітьми. Тут їх обслуговують офіціанти, в інших закладах застосовується самообслуговування. Буфети винесені в торговий зал, що дає можливість пасажиром придбати деякі товари в дорогу.

Харчування пасажирів у дорозі організують у вагонах-ресторанах, вагонах із купе-буфетами, вагонах-кафе самообслуговування (табл. 3.17). Перші є в потягах, тривалість рейсу яких більше доби, а також в туристських потягах спеціального призначення; інші - тривалість рейсу яких менше доби. Якщо кількість відпочиваючих (туристів) 400-450 осіб, то до складу потяга включають три вагони-ресторани.

Таблиця 3.17

РЕКОМЕНДОВАНІ ТИПИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА РУХОМОГО ПОТЯГА У ДОРОЗІ

Характеристика маршрутів	Тривалість перебування у дорозі, год.					
	до 24		24-48		більше 48	
	Рекомендовані	Інші можливі	Рекомендовані	Інші можливі	Рекомендовані	Інші можливі
Маршрути далекого сполучення	-	-	Вагон-кафе самообслуговування	Вагон-ресторан	Вагон-кафе самообслуговування	Вагон-ресторан
У тому числі міжнародному сполучення	-	-	Вагон-ресторан	-	Вагон-ресторан	-
Маршрут місцевого сполучення	Вагон буфетом самообслуговування ³	Вагон купе-буфетом ³	Вагон буфетом самообслуговування ³	Вагон-ресторан	-	-
У тому числі міжнародному сполучення	Вагон-ресторан з баром	-	Вагон-ресторан	-	-	-

Організовані контингенти пасажирів	Вагон-кафе самообслуговування	Вагон-ресторан	Вагон-кафе самообслуговування	Вагон-ресторан	Вагон-кафе самообслуговування	-
------------------------------------	-------------------------------	----------------	-------------------------------	----------------	-------------------------------	---

До складу обладнання купе-буфетів входить холодильне устаткування для зберігання швидкопсувних продуктів, апарат для підігрівання води, ванни для миття столового посуду.

Купе-буфет реалізує наступний асортимент товарів: чай, каву, безалкогольні напої, фрукти, соки, хлібобулочні та кондитерські вироби, дорожні набори, тютюнові вироби. Обслуговує пасажирів буфетник, розносну торгівлю у вагонах здійснює його помічник - буфетник-розносник. У буфеті для подавання страв в основному використовується одноразовий посуд.

Вагон-ресторан складається з торгової зали на 48 місць, кухні та мийної столового посуду. Буфетна стійка винесена в торговельний зал. Зал розміщується у двох салонах, в яких встановлені 12 складних чотиримісних столи чотирикутної форми, які торцевим боком упираються в стіну вагона навпроти вікна. Над кожним столом у нижній частині віконної рами вмонтована невелика решітка з чотирма комірками для пляшок, навколо столів розміщують напівм'які стільці. Столи накривають скатертинами або індивідуальними серветками. При реалізації комплексних обідів до попереднього сервірування включають пиріжкову тарілку, столові набори, фужер, паперові серветки, набори для спецій, квіти. У вечірні години сервірування доповнюється закусочними тарілками.

Виробниче приміщення оснащено холодильним устаткуванням, агрегати якого працюють за рахунок використання енергії руху потяга, плитами, виробничими столами. Працюють вони на напівфабрикатах, які разом з іншими продуктами одержують на вузлових станціях із ресторанів.

У ресторані готують гарячі страви (перші і другі), холодні закуски, реалізують кисломолочні продукти, мінеральну і фруктову воду, кондитерські вироби, дорожні набори. Буфетну продукцію та дорожні набори доставляють пасажиром в купе. За їхніми заявками можуть бути доставлені також гарячі страви. В основному ж споживачів обслуговують у залі вагона-ресторану.

Вагон-ресторан самообслуговування має зал на 27 місць, причому 24 з них для споживання їжі стоячи (рис. 3.62). Столи упираються торцевим боком у роздавальну стійку, яка оснащена охолоджуваними шафами, вітринами, полицями, висувними ящиками, а також мають ніші для візків.

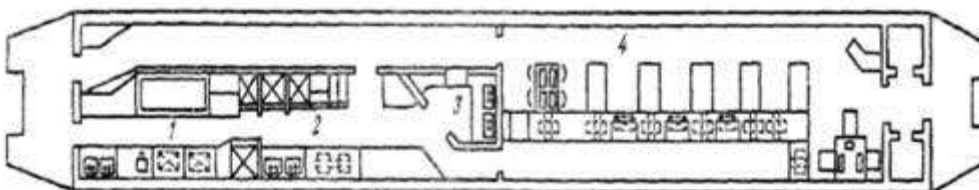


Рис. 3.62. Вагон-ресторан самообслуговування:

1 - складські приміщення; 2 - виробниче приміщення; 3 - мийна посуду; 4 - зал

Для комплектування гарячих страв (двох варіантів комплексних обідів) використовують спеціальні таці, які мають гнізда для посуду. Таці з комплексними обідами доставляють на роздавальню на візку, на якому розміщується чотири таці. Холодні закуски, напої, закупні товари, кондитерські вироби споживачам пропонують вибирати.

Графік роботи вагона-ресторану: з 9.00 до 11.00 - сніданок з 13.00 до 16.00 - обід з 19.00 до 21.00 - вечеря

Кафе-самообслуговування займає половину пасажирського вагона і має зал на 20 місць (рис. 3.63). У залі встановлена роздавальна стійка зі вставними охолоджуваними та не охолоджуваними шафами, висувними ящиками, кавоваркою і касовим апаратом. Кафе має виробниче приміщення, оснащене необхідним тепловим та холодильним обладнанням, столами, а також мийним відділенням. У меню кафе - гастрономічні товари та вироби з них (бутерброди), кисломолочні продукти, салати, яйця варені, сосиски, м'ясні другі страви з гарніром, гарячі напої, соки, дорожні набори.

При обслуговуванні туристських потягів харчування організують за меню денного раціону. Це сприяє прискоренню процесу обслуговування. Пасажирів забезпечують триразовим харчуванням. Додатково за готівку вони можуть придбати продукцію у буфеті. Під час стоянок на період тривалих екскурсій туристам виділяється набір продуктів (дорожні набори).

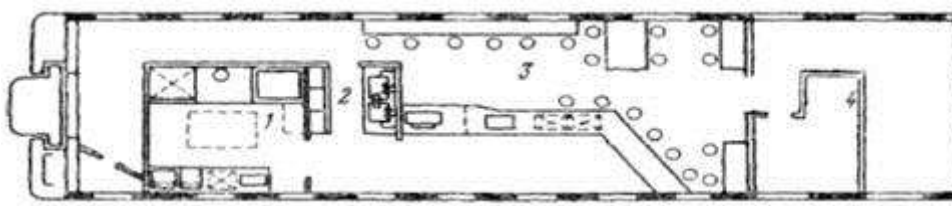


Рис. 3.63. Кафе-самообслуговування у пасажирському вагоні:

1 - виробниче приміщення; 2 - мийна; 3 - зал; 4 - складські приміщення

Під час рейсу пасажирів обслуговує бригада у складі директора, завідувача виробництва, одного-двох кухарів, двох кухонних працівників, мийника посуду, трьох офіціантів (один з них офіціант-розносок) і буфетника. Директор ресторану, поряд із загальним керівництвом, може виконувати обов'язки буфетника.

Підготовка до рейсу здійснюється в наступному порядку. Директор оформляє документи на одержання товарів, інструктує бригаду, приймає вагон-ресторан від іншої бригади. Завідувач виробництва приймає інвентар кухні, одержує продукти, що підвозять до вагона-ресторану в день відправлення потяга. Директор є матеріально відповідальною особою за продукти та предмети матеріально-технічного оснащення

3.9.2. Обслуговування пасажирів на авіатранспорті

Аеропорт - багатофункціональне транспортне підприємство, яке є наземною частиною авіаційної транспортної системи, що забезпечує зліт і посадку повітряних

суден, їх наземне обслуговування, прийом та відправлення пасажирів, багажу, пошти та вантажів, а також створює необхідні умови для функціонування авіакомпаній, державних органів регулювання авіаційної, митної та іншої діяльності, спрямованої на поліпшення рівня обслуговування пасажирів та забезпечення економічної стабільності аеропорту.

В аеропорту здійснюється умовний перехід повітряного транспорту із режиму повітряного функціонування в режим наземної діяльності. Для виконання своїх функцій аеропорт використовує аеродром, аеровокзал, привокзальну територію, наземні споруди, обладнання і залучає обслуговуючий персонал. На території аеропорту розташовані підприємства, які надають послуги з організації обслуговування та повноцінного харчування як на землі, так і у повітрі.

Обслуговування пасажирів авіатранспорту харчуванням здійснюється на борту літака при тривалості рейсу понад 1,5 год. і в закладах ресторанного господарства, розміщених в аеровокзалах.

Основними типами закладів ресторанного господарства в аеровокзалах є: ресторан, кафе, буфет, службова їдальня для льотного складу. Місткість їх залежить від пропускної спроможності аеровокзалів (табл. 3.18).

Таблиця 3.18

ТИПИ І МІСТКІСТЬ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА*

Заклади ресторанного господарства	Кількість місць у залах закладів ресторанного господарства при аеровокзалах із пропускною спроможністю, пасажирів за годину									
	50	100	200	400	600	800	1000	1500	2000	2500
Ресторан	-	-	-	50	50	100	100	150	200	250
Кафе	-	25	50	50	50	50	50	100	100	150
Буфет	12	8	12	24	32	40	66	84	90	120
Службова їдальня						50	50	50	100	100
Усього	12	33	62	124	132	240	266	384	490	620

* Відповідно до НТПЗ - 74
МГА

Ці заклади працюють у режимі функціонування аеровокзалів. Час обслуговування в них споживачів: у ресторані - 40 хв., у кафе із самообслуговуванням - 20, у буфеті - 10, у службовій їдальні - 20 хв.

При вильоті літаків без порушення графіка мережа закладів ресторанного господарства, якщо вона відповідає нормативам, успішно справляється з обслуговуванням пасажирів.

Труднощі виникають в умовах масових затримок вильотів, так званих збійних ситуацій, коли збільшується населеність аеровокзалу, а заклади ресторанного

господарства, розраховані на роботу в нормальних умовах, не спроможні обслужити споживачів, кількість яких різко зросла.

В умовах збійних ситуацій заклади ресторанного господарства перебудовують свою роботу таким чином, щоб прискорити процес обслуговування і по можливості задовольнити потребу в харчуванні всіх пасажирів, змушених протягом декількох годин очікувати вильоту літака.

В усіх закладах у зв'язку з цим може бути змінений режим роботи (збільшений робочий день). Мобілізуються всі ресурси виробництва для забезпечення безперервного процесу обслуговування, залучається додаткова робоча сила.

Для обслуговування у ресторанах пасажирів можуть бути використані бенкетні зали. Причому для прискорення процесу обслуговування тимчасово вводиться спрощене меню, більшу частину залу відводять для тих, хто бажає одержати комплексний обід (вечерю).

У кафе з обслуговуванням офіціантами пропонують спрощене і комплексне меню, організовують обслуговування за типом "шведського столу".

У кафе із самообслуговуванням допускається максимальне збільшення місць навіть за рахунок тимчасового зниження рівня комфорту. Широко застосовують реалізацію комплексних видів харчування, скомплектованих на тацях.

У буфетах збільшується виробництво буфетної продукції і кількість буфетників, які відпускають її. Забезпечується безперебійне постачання буфетів продукцією. Організовується широкий продаж дорожніх наборів. По можливості облаштовують додаткові спеціалізовані буфети, чайні столи, пересувні буфети на візках з продажем гарячих напоїв, наборів бутербродів, кондитерських виробів, морозива, соків, кисломолочної продукції. Пересувні буфети встановлюють у місцях найбільшого скупчення пасажирів: залах очікування, залах для транзитних пасажирів, кімнатах матері і дитини, у літній період - на пероні.

В усіх закладах ресторанного господарства особливу увагу варто приділяти обслуговуванню пасажирів з дітьми.

Льотний склад харчується у службовій їдальні або ресторані, в окремому приміщенні. Їх обслуговує черговий офіціант.

Організація харчування та обслуговування пасажирів на повітряному транспорті значно відрізняється від наземного через те, що:

- між підприємством ресторанного господарства та пасажирами (кінцевими споживачами) немає прямого зв'язку, тому воно укладає угоди з авіакомпанією, яка надає послуги з перевезення пасажирів;

- кожна авіакомпанія пропонує свої специфічні послуги харчування залежно від національних, регіональних особливостей, країни, в яку летить повітряне судно;

- частота харчування залежить від дальності польоту повітряного судна: чим триваліший переліт, тим більше пасажир споживає продукції, різної за асортиментом. Наприклад, переліт до Америки триває 10 год., тому авіакомпанія пропонує пасажиром декілька раціонів харчування: сніданок, обід і другий обід-вечерю; переліт до Москви триває 1 год. 40 хв., тому пропонуються тільки обіди;

- залежно від типу повітряного судна на борту може бути представлено харчування як у гарячому, так і холодному вигляді. Так, на літаках типу Боїнг-327, Як-42, Іл-410, Ан-24, Фалкон-20, Се8па-20 відсутні духові шафи, тому авіакомпанія замовляє холодне харчування для пасажирів та членів екіпажу;

- виробництво, постачання страв та організація харчування на борту повітряного судна повинні відповідати міжнародним та вітчизняним стандартам і вимогам організації обслуговування пасажирів в аеропортах та на літаках;

- асортимент страв і вид харчування залежить від вартості авіаквитка та рівня обслуговування під час перельоту. Залежно від цього авіаперевізники поділяють пасажирів на три групи: пасажери першого класу, бізнес-класу та еко-ном-класу. Вартість харчування включається у ціну авіаквитка;

- виробництво та реалізація готових страв залежить від розкладу польотів;

- частота, раціон харчування залежать від фізичних можливостей пасажирів, пов'язаних з їх фізіологією, станом здоров'я, особистих побажань. Наприклад, людина, хвора на шлункові захворювання або страждає на цукровий діабет, не може вживати певні продукти. Представник авіакомпанії під час замовлення харчування враховує ці моменти, наприклад: до Стокгольма на наступний день заброньовано 10 квитків бізнес-класу, 100 квитків економ-класу, з них у бізнес-класі летить один пасажир діабетик і три пасажери, які не вживають м'яса. У такому разі їм буде замовлене спеціальне харчування відповідно до їхньої дієти.

За міжнародними нормами і стандартами на борт повітряного судна додатково поставляють дієтичне харчування (табл. 3.19).

Таблиця 3.19

КЛАСИФІКАЦІЯ ТА ХАРАКТЕРИСТИКА МЕНЮ ДІЄТИЧНОГО ХАРЧУВАННЯ НА БОРТУ ЛІТАКА

Коди	Найменування	Допускається	Не допускається
VGGML	Вегетаріанське	Овочі і фрукти всіх видів	М'ясо, риба, тваринні продукти
AVML	Азіате вегетаріанське	Овочі і фрукти всіх видів	М'ясо, риба, тваринні продукти
WVML	Західно-вегетаріанське	Овочі, фрукти і молочні продукти	М'ясо, риба, тваринні продукти
VLML	Лакто-	Овочі, фрукти і молочні продукти	М'ясо, риба, тваринні продукти

	вегетаріанське		
HNML	Хінді меню	Курка, баранина, риба, молочні продукти, овочі	Яловичина, телятина з сиром

Закінчення табл. 3.19

Коди	Найменування	Допускається	Не допускається
MOML	Мусульманське	Фрукти, овочі, курка	Свинина, алкоголь
KSML	Кошерне	Кошерна їжа	Некошерна їжа
BBML	Для малюків	Спеціальні страви для малюків	Алкоголь
CHML	Дитяче харчування	Негострі страви	Алкоголь
NLML	Безлактозне	Фрукти, овочі, м'ясо всіх видів	Молочні продукти
LSML	Зі зниженим вмістом солі	Продукти без СОЛІ, з низьким вмістом жиру	Сіль, горіхи, алкоголь, соління маринад
LCML	Зі зниженим вмістом калорій	Пісне м'ясо, риба, сирі овочі, фрукти, молочні продукти з низьким вмістом жиру	Жирне молоко, жирна риба, м'ясо, цукор, макаронні вироби, десерти, сухофрукти
LFML	Зі зниженим вмістом холестерину	Курка, пісне м'ясо, нежирні молочні продукти, сирі овочі, фрукти	Жирні продукти, яєчні жовтки, жирні молочні продукти
FPML	Фруктове	Фрукти, овочі всіх видів	-
DBML	Діабетичне	Яблука, груші, пісне м'ясо, молочні продукти	Банани, виноград, ананас, жирне м'ясо, цукор, мед, хліб
SFML	Морепродукти	Риба всіх видів, фрукти, овочі	М'ясо

Таким чином, харчування на повітряних суднах можна класифікувати за певними ознаками: раціоном харчування, контингентом споживачів, замовником.

За раціоном харчування виділяють: сніданки, обіди, обіди-вечері, а також звичайний та дієтичний раціон (рис. 3.64).

За контингентом споживачів розрізняють: харчування для пасажирів та екіпажу. До складу екіпажу входять капітан, перший помічник, штурман та стюардеси. Залежно від типу повітряного судна команда може бути і більшою. Раціон харчування екіпажу відрізняється від страв, які пропонуються пасажирам, крім того, для капітана передбачений окремий набір продуктів.



Рис. 3.64. Подавання комплексного обіду в салоні літака

За замовником харчування поділяється на харчування, яке замовляється авіакомпанією, та харчування, що надається пасажиром (екіпажу) чартерного рейсу.

Функції та перелік послуг, які може надавати підприємство при організації бортового харчування, значно відрізняються від тих, що пропонуються звичайними закладами ресторанного господарства, за методами організації, обсягом робіт і тривалістю. До їх складу входить:

- прийняття замовлення на харчування від представників авіакомпаній;
- приготування харчування згідно із замовленням;
- обслуговування повітряного судна;
- обслуговування пасажирів після зльоту.

1. *Прийняття замовлення на харчування від представників авіакомпаній* здійснюється за день до вильоту повітряного судна з аеропорту, враховуючи вимоги авіакомпанії за кількістю та асортиментом харчування для пасажирів різних класів, дієт, особистих побажань.

2. *Приготування харчування згідно із замовленням.* У кожному аеропорту створені цехи бортового харчування, в яких готують сніданки, обіди і вечері для споживання в дорозі. Цехи складаються з двох відділень: для розфасування продуктів та укладання їх у контейнери та для їх миття. У фасувальне відділення з холодного цеху ресторану надходять закуски, із гарячого - бульйон та інші страви. Перед укладкою в контейнери холодні закуски і інші страви порціонують. Помиті фрукти, шматки хліба, столові набори загортають у целофан. Готову їжу доставляють із ресторану аеропорту в літак у спеціальних контейнерах.

На підприємстві щоденно складається виробнича програма згідно із замовленням, розкладом польотів літаків та затвердженим асортиментним переліком страв, що видаються на борт. Специфіка підприємства полягає в тому, що виробництво продукції здійснюється чітко за розкладом авіарейсів, які обслуговуються підприємством. Виробнича програма є основою для розрахунку необхідності в сировині, складання вимог до приміщень на відпуск сировини та закупу товарів.

Складські приміщення ритмічно постачають сировину на виробництво. Сировина, яка використовується на підприємстві. Спочатку вона надходить у складські приміщення, де зберігається, а потім передається у заготівельні цехи - овочевий та м'ясо-рибний і піддається там обробці. Технологічний процес виробництва кулінарної продукції можна поділити на декілька стадій:

1. Механічна кулінарна обробка продуктів, яка включає операції з приготування напівфабрикатів, нарізання та порціонування овочів, фруктів.

2. Теплова кулінарна обробка продуктів, при якій напівфабрикати доводяться до готовності, після чого у спеціальній холодильній шафі швидко охолоджуються до температури +5°C.

3. Порціонування, фасування та упакування страв на пакувальній лінії, на якій операції здійснюються вручну та із застосуванням конвеєра.

4. Транспортування страв на борт літаків для подальшої реалізації пасажиром.

Після приготування холодних страв та закусок їх порціонують і транспортують до відділу фасування. Для короткочасного зберігання сировини, напівфабрикатів та готової продукції передбачена холодильна камера. При цьому враховується, що повна готовність страв і кулінарних виробів має бути за дві години до запланованого авіарейсу. Приклад графіка відпускання продукції наведений у табл. 3.20.

Таблиця 3.20

ГРАФІК РЕАЛІЗАЦІЇ ПРОДУКЦІЇ ПІДПРИЄМСТВОМ ХАРЧУВАННЯ

Напрямо к польоту	Час готовності страв	Час вильоту	Кількість порцій бізнес-класу	Кількість порцій економ-класу	Кількість порцій спецхарчування
Тель- Авів	4:50	6:50	9	75	11
Тегеран	7:25	9:25	7	85	7
Ташкент	12:00	14:00	8	56	4
Лондон	8:00	10:00	15	26	18
Стамбул	10:40	12:40	1	38	57
Берн	13:10	15:10	2	35	15
Париж	14:05	16:05	1	45	18
Одеса	18:30	20:30	7	0	-
Разом			50	360	130

Для порціонування готових страв використовується різний посуд - пластичний, фарфоровий, металевий, скло, залежно від рівня авіакомпанії. Харчування для кожної авіакомпанії фасується у фірмовий посуд (з логотипом авіакомпанії) та на

касалетки, які відрізняються за кольором та формою. Крім того, розробляється та попередньо затверджується асортимент продукції, закупних товарів та порядок розміщення посуду зі стравами, наборів, серветок, пакетиків цукру, чаю тощо на касалетці. Для спрощення роботи кухарів, фасувальників, підтримання якості оформлення та подавання страв розробляються карти-схеми з чіткими вказівками стосовно асортименту та виходу страв, переліку та розміщення їх та іншого інвентарю. Кожну розфасовану касалетку закривають харчовою плівкою та складають у контейнери (тролі), на яких наклеюється лейба, де вказуються строки реалізації продукції та відповідальний за їх завантаження.

3. Обслуговування пасажирів повітряного судна. Порядок наземного обслуговування повітряного судна згідно з міжнародними документами включає наступні операції:

- надання відомостей про представництво обслуговуючої компанії та її розміщення;
- процедури контролю завантаження повітряного судна, надання засобів зв'язку і автоматизованої системи управління вильотом;
- контроль за засобами пакування вантажів;
- використання первинних технологій (супроводження, стоянка, зв'язок з екіпажем, завантаження - розвантаження, запуск, переміщення повітряного судна, безпека);
- обслуговування повітряного судна після прильоту та перед вильотом (очищення, внутрішнє прибирання, обслуговування туалетів, заправлення водою, кондиціонування, обслуговування окремих сервісних систем пасажирського салону, внутрішньої екіпіровки);
- заправлення паливом, дозаправлення мастильними матеріалами і спец-рідинами;
- технічне обслуговування повітряного судна;
- забезпечення спеціальним транспортом;
- здійснення контролю і управління якістю;
- забезпечення бортовим харчуванням;
- забезпечення охорони і безпеки.

Процес завантаження бортовим харчуванням здійснюється за відпрацьованою схемою. Для транспортування страв використовується спеціальний автомобіль, кузов якого може вертикально переміщуватися на висоту, необхідну для зручного перевезення тролей з харчуванням на борт літака, та обладнаний спеціальними ремнями, які фіксують тролі біля стінок під час транспортування.

Автомобіль під'їжджає до хвостового відділення повітряного судна, де знаходяться допоміжні приміщення. Працівники підприємства харчування знімають тролі з використаним посудом і харчовими відходами з літака після його прильоту та завантажують нове замовлення. Представник підприємства передає його стюардесі, при цьому показавши та перерахувавши контейнери з продукцією згідно із замовленням. Стюардеса підписує накладну, і машина від'їжджає від літака.

4. Обслуговування пасажирів після зльоту. Для зберігання і підігрівання продукції на борту літака є буфет-кухня, де встановлені електрична жарова шафа, плита, апарат для приготування гарячих напоїв, холодильна шафа.

Після зльоту літака стюардеса розігріває гарячі страви, водночас пропонуючи пасажирам прохолодні напої, а потім викладає касалетки з підігрітими стравами на таці з холодними закусками і розвозить пасажирам. Спочатку обслуговуються пасажири першого класу та бізнес-класу, а потім економ-класу.

Страви подають у посуді, який не б'ється. Їжу приймають із таць, що прикріплюються за допомогою відкидних кронштейнів до спинки крісла перед пасажиром. По закінченні споживання їжі таці кладуть у спеціальний чохол, що знаходиться у спинці крісла.

Після того, як пасажири пообідають, стюардеса прибирає касалетки та складає їх у тролі, які після посадки будуть зняті разом з використаним посудом.

Вимоги пасажирів до організації бортового харчування та обслуговування:

1. Своєчасність передавання на борт літака харчування.
2. Бездоганне виконання комплектності замовлення, його оформлення.
3. Постійна висока якість продукції та сервісу обслуговування.
4. Забезпечення гігієни та чистоти.
5. Індивідуальний сервіс по всьому світу.
6. Швидке вирішення проблем, пов'язаних з організацією харчування.

5. Управління якістю. Цехи бортового харчування виготовляють продукцію харчування як для пасажирів внутрішніх рейсів, так і міжнародних. Тому якості продукції приділяється дуже велика увага. Процес приготування страв контролюється від постачальника до обслуговування повітряного судна. Документи заповнюються відповідальними особами і зберігаються на підприємстві протягом шести місяців.

Для забезпечення високої якості продукції харчування на підприємстві здійснюється жорсткий контроль на всіх етапах виробництва та доставки готових раціонів за температурним режимом. Для цього використовується спеціальний термоапарат, лазерний промінь якого спрямовується у товщу напівфабрикату, готової страви (виробу) і фіксує їх температуру.

На підприємстві діє міжнародна система контролю безпеки продуктів харчування ХАССП - в англійській транскрипції HACCP - Hazard Analysis and Critical Control Points, або "Аналіз небезпечних факторів та критичних контрольних точок". Система спрямована на запобігання або зниження до допустимого рівня фізичного, біологічного або хімічного ризику зараження продукції шляхом постійного виробничого контролю, яка ґрунтується на систематичному (щоденному) заповненні на будь-якій виробничій ділянці бланків ХАССП, починаючи від прийому та завантаження сировини до транспортування готової продукції на борт літака. В бланках фіксується час (год./хв.), назва напівфабрикату, страви, їх температура на момент заміру тощо. На борт літака продукція поставляється при температурі +5°

3.9.3. Особливості організації харчування та обслуговування пасажирів на автотранспорті

Щороку в Україні послугами автотранспорту користується близько 8 млн. пасажирів, кількість яких постійно збільшується. Особливого значення організація пасажирських автоперевезень набуває в умовах підвищеного попиту на туристичні, екскурсійні послуги в межах України. У зв'язку з цим виникає потреба в розвитку пасажирських автоперевезень, в гамках яких відбувається технічне переоснащення автотранспорту, автовокзалів, станцій тощо, висувуються нові вимоги до обслуговування пасажирів, у тому числі забезпечення їх харчуванням.

На території автовокзалу розташовуються заклади ресторанного господарства, які надають послуги харчування як на їх території, так і в дорозі.

Організація харчування та обслуговування пасажирів на автотранспорті значно відрізняється від харчування в інших закладах ресторанного господарства через те, що:

- між закладом ресторанного господарства та пасажирами (кінцевими споживачами) немає прямого зв'язку, тому воно укладає угоди з автоперевізником, який надає послуги з перевезення пасажирів;

- частота та раціон харчування залежать від дальності автоперевезень: чим триваліший рейс, тим більше пасажир споживає продукції, різної за асортиментом;

- залежно від типу автотранспорту (його технічних можливостей та оснащення) в дорогу може бути надане харчування як у гарячому, так і холодному вигляді;

- виробництво та реалізація готових страв залежать від розкладу рейсів.

Процес організації прийому замовлення, виробництва, завантаження харчування, оформлення супровідних документів може здійснюватися за схемою, яка застосовується при обслуговуванні пасажирів на борту літаків.

У дорозі пасажирів можуть харчуватись як під час руху транспорту, так і на зупинках, станціях, автовокзалах. Для цього автобуси обладнуються спеціальними термоапаратами, охолоджувачами, які дозволяють зберігати температуру страв та напоїв у дорозі, а також автомобільними кавоварками тощо.

3.9.4. Організація харчування пасажирів на водному транспорті

Організація ресторанного господарства на водному транспорті має багато спільного з організацією його на інших видах транспорту. Вона залежить від тривалості рейсу, типу і призначення судна (пасажирське або туристське).

Невеликі річкові і морські судна обладнані буфетами для продажу холодних закусок і напоїв. Буфет має підсобне приміщення, може мати і торговий зал на 8-12 місць. Якщо торговий зал відсутній, то продукцію відпускають через роздавальне вікно, що виходить на закриту частину палуби. У підсобному приміщенні встановлюють холодильну шафу, виробничий стіл, мийні ванни. Для викладення товарів використовують вітрини (пристінні та прилавки-вітрини).

Великі пасажирські судна мають один або декілька салонів-ресторанів, буфети, бари. Місткість салонів-ресторанів коливається від 48 до 200 місць. Їх обладнують столами, стільцями, сервантами. Столи і серванти для стійкості кріпляться до підлоги. Для сервірування столів бажано використовувати посуд збільшеної ваги. Споживачів у залі обслуговують офіціанти.

Ресторани реалізують широкий асортимент страв, кондитерських, кулінарних виробів та напоїв за меню вільного вибору. Для туристів, які подорожують на суднах, харчування, що входить у вартість путівки, організують за меню денного раціону. Під час споживання їжі у ресторанах в залі здійснюється розвізна торгівля: споживачам пропонують напої, кондитерські та тютюнові вироби. В усіх випадках приймаються заявки на доставку раціонів харчування до кают.

Бари реалізують коктейлі, вина (шампанське, марочні та ін.) та безалкогольні напої (соки, води), закупні товари (цукерки, шоколад тощо), бутерброди, які готує кухня ресторану, кондитерські вироби. Споживачів обслуговує бармен. На суднах, на яких подорожують іноземні туристи, споживачів обслуговують також офіціанти.

У буфетах реалізують кулінарні та кондитерські вироби, напої .

Забезпечення закладів ресторанного господарства всім необхідним здійснюється згідно зі заздалегідь укладеними договорами з постачальниками. Повідомлення про необхідність доставки певної кількості товарів надсилається постачальникам радіограмою або за допомогою телефонного зв'язку у міста, через які проходить маршрут морського транспорту.

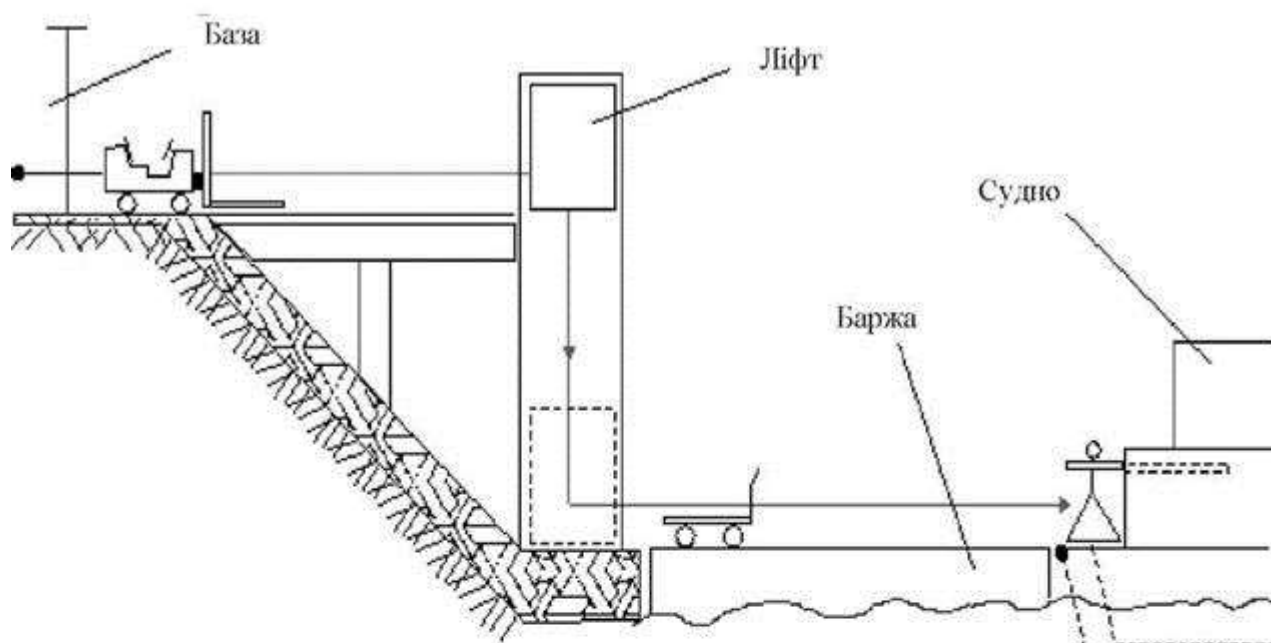
При ресторанах є складські приміщення, в яких зберігається певний запас товарів, а саме: хліб, сипкі товари, риба, м'ясо, молочно-жирові продукти, фрукти, овочі, напої. Перші два види товарів зберігаються в неохолоджуваних приміщеннях, решта - в охолоджуваних, в тому числі у м'ясній та рибній камерах при температурі від -8 до -18°C, в інших - від 0°C до +4°C.

У місцях завантаження товари за допомогою електрокарів доставляються до ліфта, де їх перевантажують і опускають на рівень баржі. Унизу перекладають на візок і транспортують до борту судна. Після цього вантаж спускається до складських приміщень за допомогою вантажопідйомника.

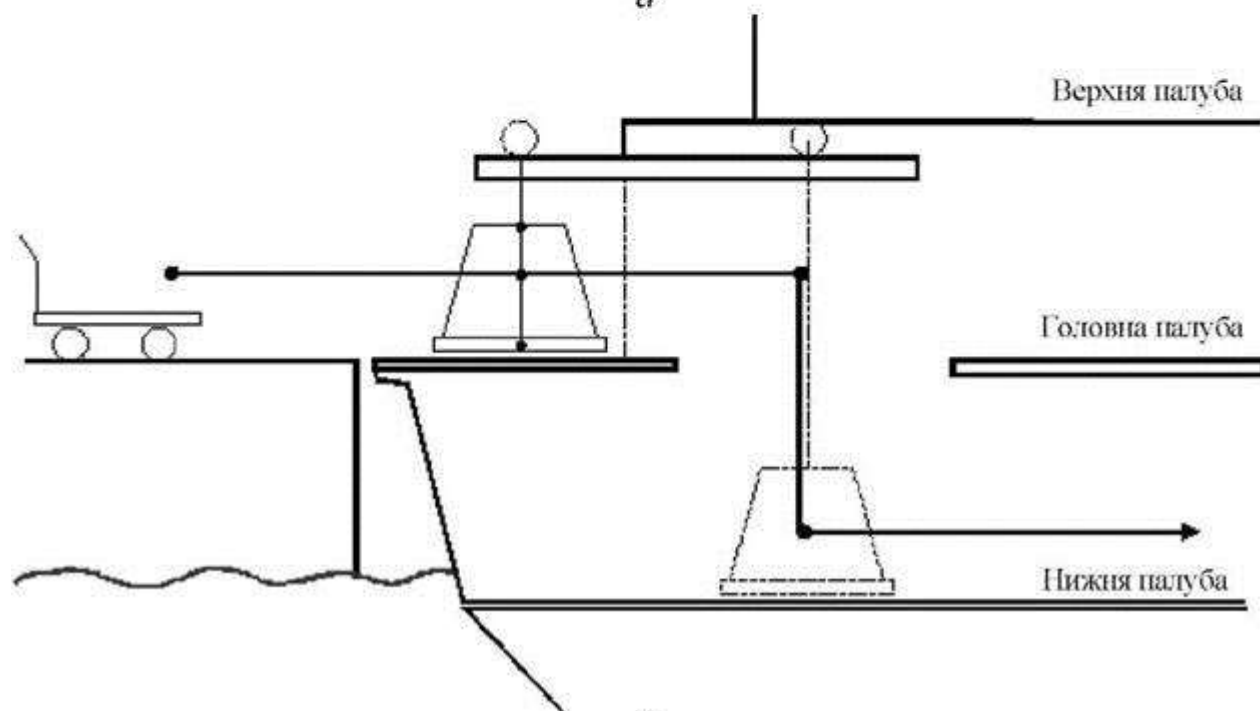
Вантажопідійомник управляється дистанційно і може здійснювати рухи вертикально (у межах між рівнями нижньої і головної палуби) і горизонтально по монорельсу, прикріпленому до верхньої палуби. Завантаження здійснюється з обох бортів.

Розвантаження підійомника та перенесення вантажів до складських приміщень здійснюється вручну, тому що через вузькі проходи не можна використати візки. У бар і буфет товар відразу піднімають ліфтом.

Приймання товару за кількістю та якістю здійснюють матеріально відповідальні особи: завідувач виробництва (йому підпорядковане складське господарство), бармен і буфетник.



а



б

Рис. 3.66. Схема транспортування вантажів: а - до борту судна; б - від борту судна на нижню палубу

Виробництво продукції харчування на великих пасажирських суднах здійснюється у заготівельних (м'ясному, рибному, овочевому), доготівельних (гарячому і холодному) та кондитерському цехах (рис. 3.67). Розміщені вони компактно з дотриманням санітарно-гігієнічних і технологічних вимог. Характерною особливістю є вузькість коридорів (0,9 м), дверей (0,7 м), наявність порогів, призначених для захисту цеху від проникнення води у штормову погоду. За таких умов використання засобів механізації для транспортування продукції неможливе.

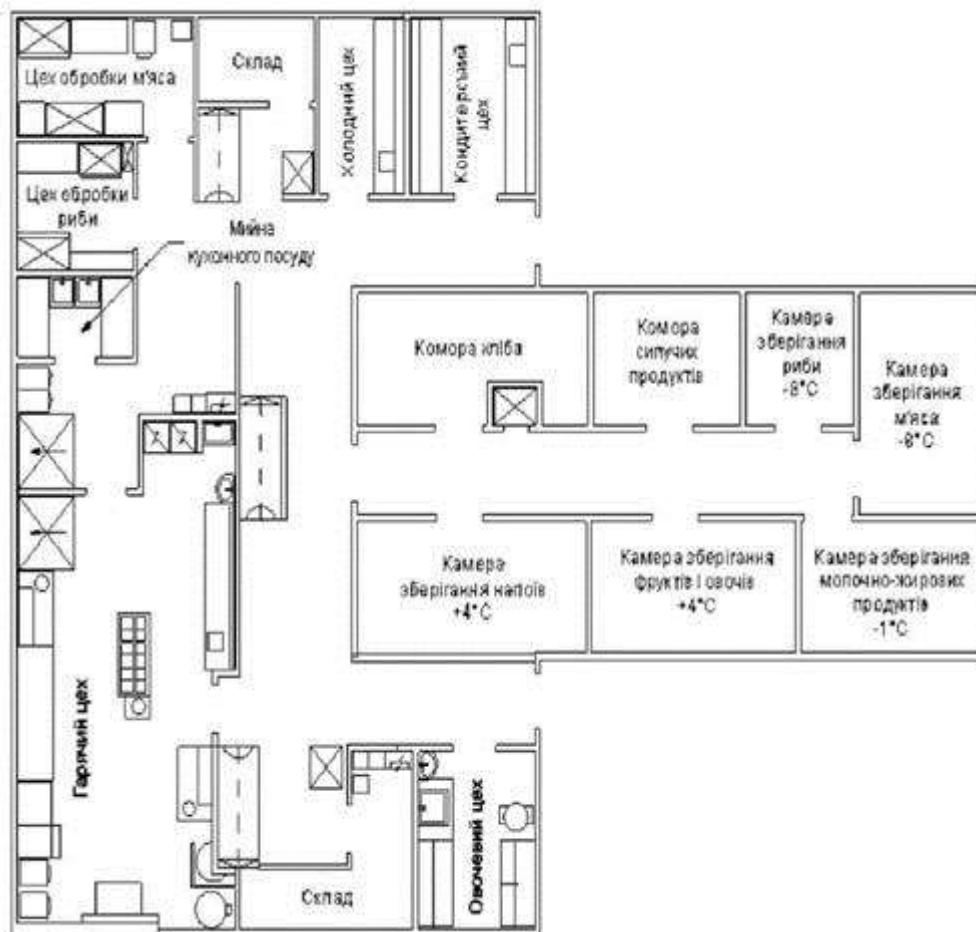


Рис. 3.67. Виробництво ресторану на водному транспорті

У м'ясному цеху площею близько 9 м² виробляють всі види напівфабрикатів (порційні, дрібнокускові, січені тощо). Тут встановлені столи з нержавіючої сталі з бортами з усіх боків для того, щоб продукція не падала під час шторму. Миття м'яса здійснюється у ванні, яка після її використання накривається кришкою з нержавіючої сталі і в подальшому використовується як стіл. Для розрубання напівтуш або четвертин на частини використовують розрубочний стіл, для виготовлення січених виробів - м'ясорубку. Аналогічно оснащують рибний цех.

Овочевий цех має площу до 8 м². У ньому встановлена картоплечистка, ванна, механізм для нарізання овочів до універсального приводу, столи з бортами. У цеху обробляють всі види овочів та коренеплодів.

У холодному цеху виготовляють досить широкий асортимент холодних страв і закусок. Його площа складає 6 м². Тут є виробничий стіл, настінні полиці для зберігання запасу спецій, приправ, холодильне обладнання для швидкопсувної продукції, машина для нарізання гастрономічних продуктів. У цеху страви готують і порціонують.

Гарячий цех займає центральне місце у виробничій групі приміщень. Його площа складає близько 40 м². Він добре з'єднаний з іншими цехами і складськими приміщеннями. Посередині цеху розміщена плита для приготування перших, других та солодких страв. Вона має каркас із металевих планок по периметру на відстані 10-15 см від поверхні. У котлі електричному (150 л) готують бульйони і гарніри, на електросковороді пасерують овочі для супів, у холодильнику зберігають напівфабрикати і продукти, які швидко псуються.

На ділянці приготування других страв крім плити знаходяться сковорода, жарова шафа, фритюрниця, шашличниця. Для промивання овочів, круп, а також проціджування відварних макаронів тощо використовують ванну. Нарізання овочів здійснюють на виробничих столах. У цеху встановлений також кип'ятильник. Кип'яток використовують для приготування гарячих напоїв, промивання гарнірів із круп тощо.

У кондитерському цеху встановлені столи, збивальна машина, на яких готують напівфабрикати. Випікають їх у електрошафі, встановленій у гарячому цеху.

Зручно, відносно основних виробничих цехів, розміщена мийна кухонного посуду.

Все обладнання на виробництві кріпиться до підлоги, а високе (кип'ятильники, котли, універсальні приводи тощо) ще й до стіни. Всі столи мають борти і з одного боку отвори для стікання води у спеціальну тару та видалення відходів.

У гарячому цеху є два ліфти, за допомогою яких готові страви подаються на роздавальню, що знаходиться поверхом вище (рис. 3.68). Інформаційний зв'язок роздавальної з гарячим цехом забезпечується переговорним пристроєм і світловими сигналами. З ліфтів ємності з продукцією переставляють на три марміти: для перших, других страв і гарячих напоїв. Для короткотермінового зберігання холодних закусок встановлені два холодильники.

На стінах роздавальної (по периметру) розміщені підвісні шафи та серванти для зберігання чистого посуду, хліба, спецій, серветок тощо. На одному зі столів встановлена хліборізка. Порціоновані страви офіціанти через тамбури, розміщені з двох сторін, вносять до залу. Поряд з роздавальною знаходиться мийна столового посуду, оснащена посудомийною машиною, ваннами для миття посуду, настінними шафами для зберігання посуду. Використаний посуд із залу приносять до тамбура, ставлять на стіл, звільняють від відходів (відходи складають у спеціальний бачок), а потім переносять у мийну столового посуду для санітарної обробки.

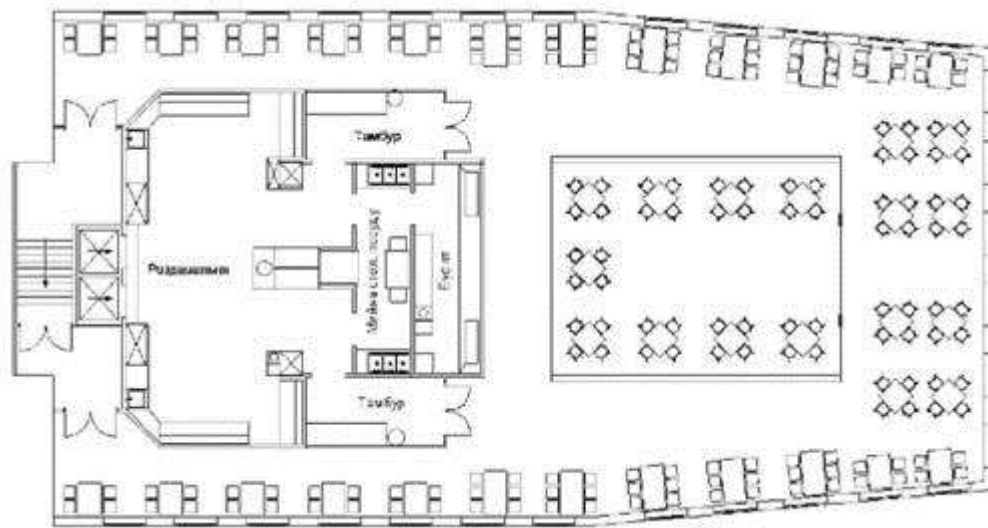


Рис. 3.68. Роздавальня і зал ресторану на водному транспорті

Обслуговування пасажирів. На судні на 360 пасажирів, на верхній його палубі передбачено зал *ресторану* на 180 місць. Обслуговування туристів під час сніданку, обіду, вечері здійснюється у два прийоми.

У залі знаходиться буфет, оснащений прилавком з двома вітринами, пристінними вітринами, холодильним обладнанням, невисокими шафами (сервантами), у яких зберігають продукти, паперові серветки тощо. Поверхню (верхню кришку) шафи використовують як кришку столу.

По периметру зал має широкі вікна, завдяки чому здійснюється органічний зв'язок з навколишнім середовищем (рис. 3.68).

У просторовій композиції залу сучасний стиль співіснує з елементами декоративно-прикладного мистецтва. Тут встановлені чотири- і шестимісні столи, м'які крісла. П-подібна конфігурація залу, велика площа вікон дозволяють візуально збільшити простір приміщення, посилює його зв'язок з навколишнім ландшафтом.

У залі знаходиться буфет, в якому споживачі можуть додатково придбати алкогольні та безалкогольні напої, кондитерські вироби, морозиво.

Обслуговують споживачів офіціанти, які підпорядковані адміністратору. За його розпорядженням вони надають послуги пасажирам не лише у залі ресторану, бару, а й в каютах, також здійснюють розносну торгівлю.

У залі ресторану туристів обслуговують циклічно тричі на день: під час сніданку, обіду та вечері. За 25-30 хв. до появи у залі споживачів на столи подають холодні закуски та напої, за 5-10 хв. - перші страви в супових мисках. Подавання других, солодких страв, гарячих напоїв здійснюється після прибирання використаного посуду.

Використаний посуд заносять до тамбура, ставлять на стіл, звільняють від відходів, які скидають у бачок. Посуд, сортований за видами, заносять у мийну столового посуду, де його мють у посудомийних машинах або мийних ваннах.

Чистий посуд офіціанти полірують і сервірують ним столи до наступного обслуговування.

Під час вечері туристам пропонують вибрати один із двох варіантів меню денного раціону, запланованих на наступний день. Для цього меню кладуть на кожний стіл, а турист після ознайомлення з ним ставить навпроти вибраних страв певні позначки. У кінці дня адміністратор підсумовує дані по двох меню і передає інформацію завідувачу виробництва, який планує роботу кухні на наступний день.

Видовжена форма залу, а отже, нерівномірна віддаленість місць від роздавальні, створює різні умови для роботи офіціантів. Через це вони змінюють закріплені за ними у залі місця, рухаючись за годинниковою стрілкою. Всі операції, пов'язані з обслуговуванням пасажирів (починаючи із сервірування столів і закінчуючи прибиранням посуду), офіціанти виконують на закріпленій за ними позиції, працюючи у бригаді з індивідуальною формою обслуговування. Це дозволяє швидко вирішувати конфліктні ситуації та враховувати вимоги окремих споживачів.

Перед закінченням круїзу в ресторані проводиться бенкет або прощальна вечера. Всі питання, пов'язані з цими заходами, погоджують між собою з одного боку директор ресторану і адміністратор залу та організатор круїзу - з іншого. Цього вечора в буфеті можна купити вино та інші напої, передбачена також певна культурна програма.

Обслуговування споживачів широким асортиментом напоїв і супутніми товарами здійснюється також у барі, який складається із залу та підсобного приміщення (рис. 3.69). Інтер'єр бару повинен створювати особливу атмосферу невимушеності, зручності, комфортності. У залі по периметру розміщені дерев'яні круглі столи, дивани, крісла, посередині - танцювальний майданчик, естрада і барна стійка з сидячими місцями.

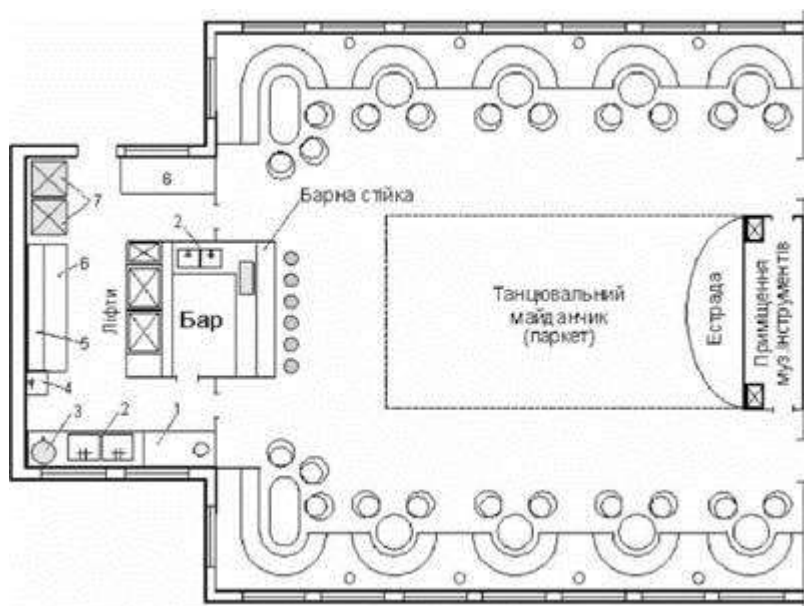


Рис. 3.69. Бар на водному транспорті:

1 - стіл для залишків їжі з отвором; 2 - ванна мийна 2-секційна; 3 - кип'ятильник; 4 - рукомийник; 5 - поличка для інвентарю; 6 - стіл виробничий; 7 - холодильник; 8 - барний комбайн

Барна стійка являє собою охолоджувальний прилавок з прямокутною ємністю для 6-8 пляшок та двосекційною ванною. На прилавок встановлюють кавоварку, фрізер для м'якого морозива, міксер, блендер. За барною стійкою розміщена красиво оформлена вітрина.

Підсобне приміщення бару призначене для виконання деяких операцій та зберігання запасу продуктів. Тут встановлені холодильники, льодогенератор, секційна ванна, виробничий стіл, раковина для миття рук. З виробничими цехами воно з'єднується тими ж ліфтами, що й ресторан, тому що бар розміщений на поверх вище.

У барі застосовується комбінована форма обслуговування: споживачі можуть обмежитися послугами барменів біля стійки або зробити замовлення офіціантам, сидячи за столами у залі.

В залі бару лунає музика, що сприяє відпочинку. Танцювальну музику для туристів, як правило, виконують інструментальні ансамблі. Музичне обслуговування доповнюється телевізійними передачами.

Буфет на суднах складається з двох приміщень: підсобного і торгового. У підсобному приміщенні буфету встановлено обладнання для зберігання продукції, миття посуду, виконання деяких виробничих операцій, а саме: холодильник, настінні полиці, виробничий стіл, шафа і двосекційна ванна.

У торговому приміщенні, оформленому у вигляді П-подібного прилавка, по обидва боки від дверей, що ведуть у підсобне приміщення, встановлені вітрини, на полицях яких красиво викладають продукцію, яку реалізовує буфет.

Штат працівників ресторанного господарства на суднах суворо обмежений, тому для нього складається чіткий графік роботи з максимальним ущільненням робочого дня. Так, на суднах, розрахованих на 360 туристів, під час рейсу на виробництві зайнято 13 осіб, в тому числі у заготівельних цехах (м'ясному, рибному, овочевому) - 4 кухарі, у доготівельних (гарячому, холодному) - 6 кухарів, у кондитерському - один кондитер, у підсобних цехах (мийній кухонного та столового посуду) - два працівники. На роздавальні працює три чоловіки з числа кухарів доготівельних цехів.

Споживачів у залах обслуговують 12-20 офіціантів (залежно від складу туристів). Заклади ресторанного господарства очолює директор, бригаду офіціантів - метрдотель (адміністратор залу). У барі працює бармен, в буфеті - буфетник.

Питання для самоперевірки

1. Типи підприємств ресторанного господарства на залізничних вокзалах.
2. Обладнання купе-буфетів та вагонів-ресторанів.

3. Асортимент товарів купе-буфетів та вагонів-ресторанів.
4. Порядок підготовки до рейсу.
5. Основні типи закладів ресторанного господарства при аеровокзалах та їх місткість.
6. Робота закладів ресторанного господарства в умовах збійних ситуацій.
7. Принципи роботи цехів бортового харчування при аеропортах.
8. Склад меню бортового харчування.
9. За якими ознаками класифікується бортове харчування?
10. Особливості організації виробничих процесів в закладі ресторанного господарства, яке обслуговує авіарейси.
11. Який порядок наземного обслуговування повітряного судна при забезпеченні його пасажирів харчуванням?
12. Охарактеризуйте порядок організації обслуговування споживачів після зльоту літака.
13. Які види дієтичного харчування пропонують при обслуговуванні повітряних суден?
14. Яким чином здійснюється контроль за якістю продукції харчування на підприємстві?
15. Склад закладів ресторанного господарства для обслуговування пасажирів на водному транспорті.
16. Завантаження суден товарами.
17. Приміщення для зберігання продуктів на судні, їх характеристика.
18. Склад приміщень для приготування їжі на судні, їх оснащення, вимоги до обладнання.
19. Організація обслуговування споживачів у ресторані на судні.
20. Організація обслуговування споживачів у барі на судні.
21. Характеристика буфетів на судні

3.10. ОРГАНІЗАЦІЯ ХАРЧУВАННЯ В ТОРГОВЕЛЬНИХ І ТОРГОВЕЛЬНО-РОЗВАЖАЛЬНИХ КОМПЛЕКСАХ

Ключові терміни: ринок, торговельний (торговельно-розважальний) комплекс, персонал ринку, продавці, покупці, розосереджений контингент споживачів,

заготівельне підприємство ресторанного господарства, закусочна, кафе, доставка продукції на робоче місце.

План

- 3.10.1. Організація харчування споживачів у торговельних комплексах
- 3.10.2. Організація харчування та дозвілля в торговельно-розважальних комплексах
- 3.10.3. Характеристика закладів швидкого обслуговування

3.10.1. Організація харчування споживачів у торговельних комплексах

Ринок - це підприємство сфери торгівлі, функціональними обов'язками якого є надання відповідних послуг для організації продажу (реалізації) продовольчих і непродовольчих товарів за цінами, що складаються залежно від попиту і пропозиції, створення необхідних умов для їх придбання^{*66}.

*{"Правила торгівлі на ринках", затверджені Міністерством зовнішніх економічних зв'язків торгівлі України від 12.03. 1996 р. №157.}

Ринок, як торговельне підприємство, функціонує у спеціально відведеному місці (поблизу громадських місць та місць масового скупчення людей: біля станцій метро, в районі житлових масивів і т.д.), має у своєму складі відповідно обладнані торговельні місця, упорядковану територію, громадські санітарні вузли, достатню кількість води, електроенергії, зв'язок.

Ринки з розгорнутою інфраструктурою, матеріально-технічна база яких відповідає вимогам сьогодення, перетворюються в торговельні комплекси. До складу сучасних торговельних комплексів, крім магазинів продовольчих і непродовольчих товарів, входить розгалужена мережа закладів ресторанного господарства, автостоянка, Інтернет- кафе, сауна, перукарні, салони краси, стоматологічні кабінети, автосервіс, автомийка, готель, салон моди, ательє готового одягу та інші сервісні центри. Для створення максимальних зручностей для покупців деякі надсучасні торговельні комплекси паралельно організовують роботу дитячого садка. Для цього спеціально обладнується споруда (приміщення) з ігровим майданчиком, басейном, водяною гіркою, створюються умови для відпочинку та харчування дітей. Додаткові послуги, включаючи мережу закладів ресторанного господарства, забезпечують власникам ринків до 55-60 % доходу, у тому числі 30-35 % - ресторанне господарство.

Ринки є специфічним середовищем, в якому паралельно функціонують дві основні групи контингенту споживачів закладів ресторанного господарства - працівники (продавці та обслуговуючий персонал), яких необхідно забезпечувати харчуванням на робочому місці, та покупці, що користуються послугами ринків і, за необхідності, закладами ресторанного господарства.

Режимом роботи ринку не передбачено перерви на обід, тому потік покупців не регламентований і не піддається управлінню протягом дня. Специфічні особливості його функціонування передбачають диференційований підхід до організації харчування: режиму роботи закладів ресторанного господарства, їх розміщення, місткості, вибору форм обслуговування*.

** {Рекомендації щодо організації громадського харчування на території ринку (торговельного комплексу): Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 04.09.01 р. №198. }*

На ринку (торговельному комплексі) проблема організації харчування повинна вирішуватися комплексно, задовольняючи вимоги і потреби, з одного боку, працівників торговельного комплексу, або ринку, а з другого - його відвідувачів.

Найчисельніший сегмент ринку - це громадяни-покупці, які є потенційними споживачами продукції ресторанного господарства на його території. Під час відвідання торгових центрів вони намагаються знайти серед широкого асортименту потрібний товар необхідної якості за доступною ціною, витрачаючи на це багато часу, що збільшує термін їх перебування на території ринку. Враховуючи значну мобільність потоків споживачів на території ринку, бажано відкривати заклади ресторанного господарства типу закусочної (шашличні, піцерії, вареничні, пиріжкові, підприємства швидкого обслуговування та інші), кафе, в яких будуть створені умови не лише для споживання їжі, а й відпочинку.

Працівники ринку належать до розосередженого колективу. Більша частина їх - це продавці, основна робота яких пов'язана з реалізацією товарів продовольчого та непродовольчого характеру, котрі мають безперервний денний цикл роботи. Саме через відсутність регламентованих обідніх перерв та необхідності постійного перебування на робочому місці, вони не можуть залишати їх, навіть для харчування.

Найбільш прийнятною формою обслуговування працівників ринків є організація харчування на робочих місцях. Саме такий вид обслуговування виправданий з точки зору ефективної організації харчування вказаного сегменту споживачів, оскільки наближають підприємства ресторанного господарства до всіх робочих місць.

Серед працівників ринку є люди, робота яких не пов'язана з торгівлею. До них належить адміністрація та обслуговуючий персонал ринку, контролери та ін. Питання організації харчування цього сегменту споживачів може вирішуватися кількома шляхами: доставка продукції харчування безпосередньо на робочі місця; організація харчування у закладах ресторанного господарства на території ринку; створення відособленої кухні, яка буде обслуговувати лише вказаний контингент. Найбільш пріоритетними є перший і другий варіанти.

Для організації доставки продукції ресторанного господарства на робочі місця продавцям ринку пропонується створення заготівельного закладу, який буде спеціалізуватися на виробництві, комплектуванні раціонів харчування працівникам ринків з наступною доставкою їх на робочі місця та виробництві продукції для організації розносної торгівлі на території ринків. Заготівельне підприємство може бути розміщене поблизу ринку або на певній відстані від нього. Останній варіант дозволяє вирішити проблему організації харчування на кількох ринках.

Організація роботи загальнодоступних та заготівельного закладів ресторанного господарства на ринках може задовольнити всі вимоги різних контингентів споживачів до продукції та послуг харчування (рис. 3.71) і має ряд переваг:

- по-перше, продукція ресторанного господарства більше відповідає завданням раціонального та збалансованого харчування різних контингентів споживачів, ніж страви, приготовані в домашніх умовах;
- по-друге, забезпечується своєчасність та систематичність доставки продукції харчування протягом робочого дня працівникам ринку згідно з їх потребами;
- по-третє, забезпечується гарантована якість продукції за рахунок контролю за якістю сировини, дотриманням технологічних процесів, постійним контролем, у тому числі лабораторним, утилізація відходів.

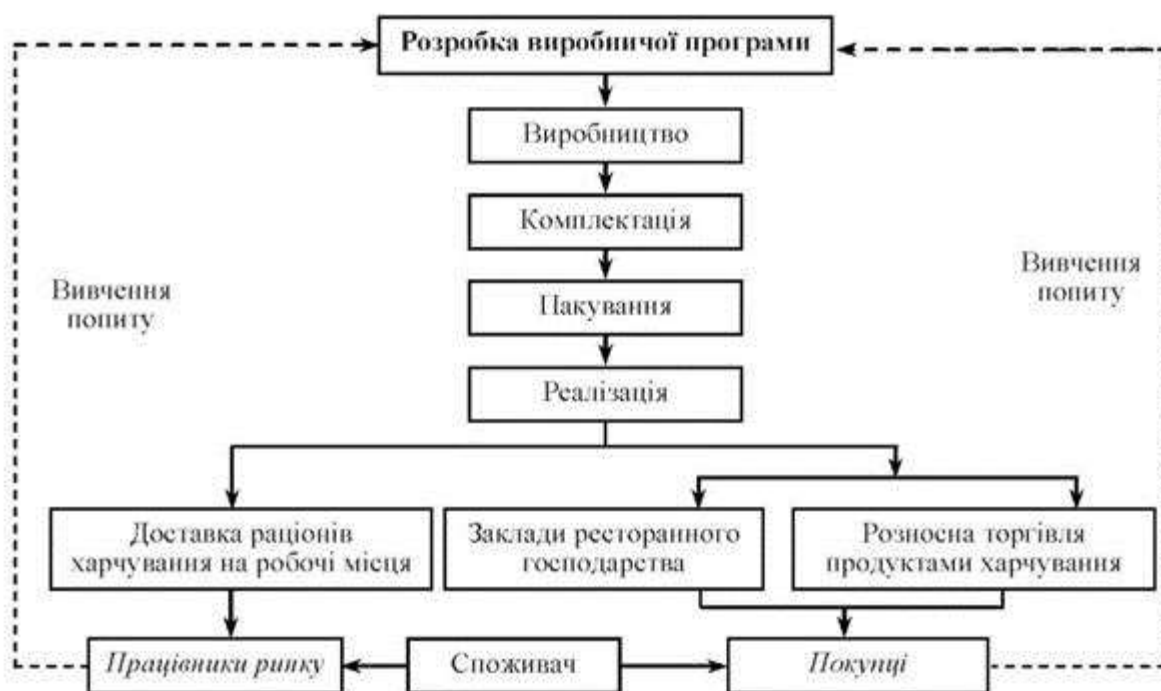


Рис. 3.70. Схема організації роботи заготівельного закладу ресторанного господарства на території ринків

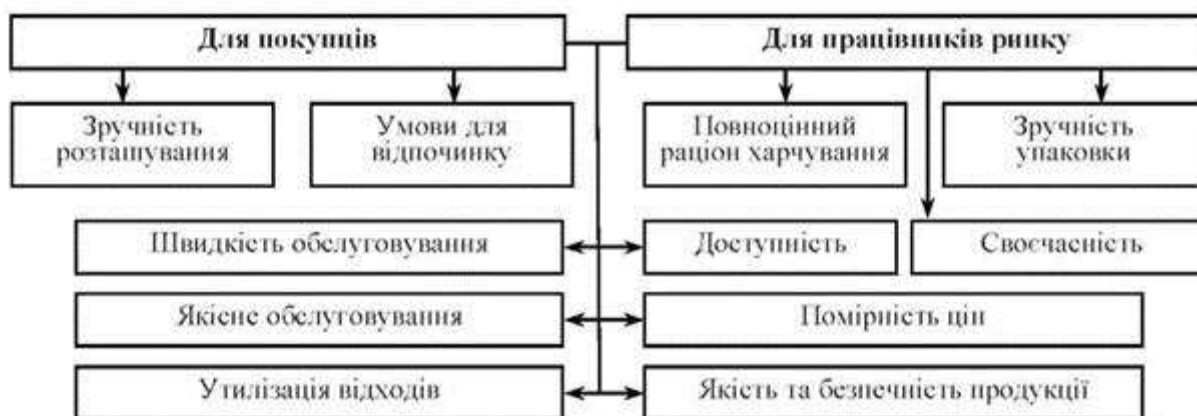


Рис. 3.71. Вимоги до закладів ресторанного господарства та їх послуг на території ринків (торгових центрів)

Удосконалення роботи підприємств (закладів) ресторанного господарства на території ринку має соціальний характер і спрямоване на задоволення потреб споживачів якісними продукцією та послугами харчування на території ринку,

забезпечення безпеки споживання продукції та послуг; покращення умов праці та удосконалення організації харчування на робочому місці; підвищення ефективності використання внутрішнього потенціалу підприємства та його конкурентоспроможності на ринку ресторанного господарства.

За характером діяльності заклади ресторанного господарства на території ринку - комплексні підприємства, які поєднують різні види виробничої і торговельної діяльності (табл. 3.21).

Таблиця 3.21

ХАРАКТЕРИСТИКА ОРГАНІЗАЦІЇ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА НА ТЕРИТОРІЇ РИНКІВ

Тип закладу ресторанного господарства	Спеціалізація	Метод обслуговування	Домінуюча підсистема
Заготівельний заклад ресторанного господарства	Організація харчування та обслуговування працівників ринків	Доставка раціонів харчування на робочі місця	Виробнича та збутова
	Реалізація розносної продукції харчування покупцям	Розносна торгівля	Виробнича та збутова
Загальнодоступний заклад ресторанного господарства (закусочна та інші)	Обслуговування покупців та працівників ринків	Самообслуговування	Виробнича та обслуговуюча
Магазин кулінарії	Реалізація напівфабрикатів для домашнього приготування	Реалізація напівфабрикатів (можлива доставка на робочі місця)	Збутова

Для організації закладу ресторанного господарства, який спеціалізуватиметься на доставці раціонів харчування, випусканні напівфабрикатів для домашнього приготування, готової продукції для розносної торгівлі на ринку формується відповідна матеріально-технічна база: засоби накопичення, транспортування та доставки скомплектованих раціонів на робочі місця; відповідний посуд, який не б'ється, тривалий час зберігає температуру та зручний в експлуатації. Випуск продукції здійснюватиме заготівельний заклад ресторанного господарства, розміщений поза межами ринку. Він може випускати продукцію для кількох ринків і мати велику потужність.

3.10.2. Організація харчування та дозвілля в торговельно-розважальних комплексах

Торговельно-розважальні комплекси складаються з мережі магазинів, всесвітньо відомих елітних бутиків, кафе, барів, ресторанів, гральних майданчиків для дітей тощо, тобто всього, що дає можливість в комфортних умовах скористатися послугами підприємств торгівлі і ресторанного господарства.

Підприємства торгівлі в торговому комплексі об'єднуються за певними ознаками, зокрема товарними. Це квартали чи відділи подарунків, одягу та взуття, дитячих товарів, меблів, книг, техніки, бутиків, ювелірних виробів тощо. Крім того, тут широкий асортимент супутніх послуг, які надають страхова компанія, банк, театральна каса, аптека, обмін валют, копіювальний центр, перукарня та солярій тощо. У кварталі розваг та організації харчування розміщено комплекс закладів ресторанного господарства.

У торговельно-розважальних комплексах доцільно, щоб заклади швидкого обслуговування функціонували зі спільним залом. Така організація надання послуг харчування в світовій практиці отримала назву "майдан харчування" (від англ. *food court*). Більшість закладів харчування діючих торговельно-розважальних чи торговельних комплексів розміщені єдиним блоком навколо майдану харчування на 200-400 місць. У центрі залу може знаходитися фонтан, який добре вписується в загальний інтер'єр. Інтер'єр майдану оформлюється в сучасному стилі й обладнується телевізорами, тому під час споживання їжі відвідувачі мають змогу послухати приємну музику та переглянути відеокліпи. У залі також може бути розміщений великий акваріум, басейн з фонтанами, розважальні автомати для дітей та дорослих. Атмосферу затишку і комфорту в торговельному комплексі створюють також екзотичні рослини, безшумні панорамні ліфти, ескалатори, парадні сходи.

Якщо торговельно-розважальний комплекс займає значну площу, то на його території можуть бути розміщені додатково кафе "Чай-кава", "Морозиво", "Кондитерська" тощо.

Всі заклади, розміщені навколо майдану харчування, мають яскраве оформлення та вивішене в зручному для споживачів місці меню з назвою та ціною страв. Кожний заклад має прилавок-вітрину, на якій представлений асортимент пропонованої продукції: гарячі страви та гарніри знаходяться в мармітах з підігрівом, холодні страви та закуски - в спеціальному посуді у вітринах-прилавках з охолодженням, холодні напої - в холодильниках з прозорими дверима та яскравим освітленням.

Заклади швидкого обслуговування мають в своєму асортименті великий вибір кондитерських виробів на різні смаки, широкий асортимент салатів, напоїв та інших виробів, якими відрізняються один від одного. Наприклад, заклад швидкого обслуговування "Печена картопля" відрізняється від інших приготуванням своєї фірмової страви "Картопля запечена", "Доміно" готують піцу різних видів, "Ростік'с" - страви із напівфабрикатів курки, "МакДональдз" реалізує смачні закуски, холодні та гарячі напої, "Баскін Робіне" - великий асортимент фірмового морозива високої якості тощо. Таким чином, кожне підприємство спеціалізується на виготовленні та реалізації певного асортименту продукції, доповнюючи одне одного і створюючи умови для задоволення різнобічних потреб споживачів.

3.10.3. Характеристика закладів швидкого обслуговування

Характерною рисою закладів швидкого обслуговування (ЗШО) є забезпечення умов для швидкого обслуговування споживачів, ритм життя яких насичений і мобільний. У них, як правило, обмаль часу для організації харчування, тому для задоволення їхніх потреб створена ціла низка як вітчизняних закладів швидкого обслуговування, так і організованих за договором франчайзингу із зарубіжними фірмами. Після успішного дебюту такі заклади швидко набувають популярності. На сьогодні в Україні діють такі заклади швидкого обслуговування: "Швидко", "Два гуся", "Печена картопля", "Мак Смак", "Ростік'с", "МакДональдз", "Оріон-Експрес", "Баскій Робіне" та інші.

У перших трьох підприємствах представлена українська кухня, в четвертому - широкий асортимент піци, в п'ятому - страви із курки, шостому - сандвічі, восьмому - страви східної кухні, останньому - морозиво, виготовлене за власними рецептами фірми.

Вони розміщуються в місцях масових потоків споживачів: біля метро, транспортних розв'язок, в торгових комплексах.

Політика всіх закладів швидкого обслуговування спрямована на задоволення попиту споживачів на найвищому рівні. **Основні принципи**, якими вони керуються під час роботи зі споживачами, наступні:

- споживач - завжди бажаний гість;
- прихід споживачів - велика честь для закладу;
- працівник закладу має бути уважним та ввічливим до споживачів;
- споживач - невід'ємна частина бізнесу;
- споживач - людина з властивими їй відчуттями та емоціями, а мета закладу - задовольнити його потреби продукцією та послугами найвищої якості;
- споживач не повинен чекати;
- завдання персоналу закладу викликати бажання у споживача завітати ще раз.

Для забезпечення виконання цих принципів персонал закладів швидкого обслуговування проходить детальну підготовку перед тим як бути допущеним до роботи, періодично здійснюється контроль за роботою та удосконаленням навичок його роботи.

Більшість закладів швидкого обслуговування заявляють про себе як ресторани з самообслуговуванням. Поряд з цим є й кафе, наприклад, кафе-морозиво "Баскій Робіне". Нижче дається більш детальна характеристика окремих закладів швидкого обслуговування.

Заклад швидкого обслуговування "Швидко" - це український народний ресторан. Кольорами торгової марки "Швидко" є червоний, жовтий та темно-синій. У цьому закладі реалізують два найменування салатів, бульйон, чотири найменування вареників, котлети "Швидко" та по-київськи, дев'ять найменувань напоїв тощо.

За повнотою виробничого циклу підприємство належить до доготівельних закладів ресторанного господарства: воно працює на напівфабрикатах. Відповідно до заявки, що надходить від закладів швидкого обслуговування, заготівельний цех формує замовлення (напівфабрикати, напої, штучні товари, пакувальні матеріали і т. ін.) та централізовано здійснює кінцеву доставку товарів. Доставка здійснюється тричі на день, що зумовлено особливостями зберігання напівфабрикатів. Наприклад, термін зберігання напівфабрикатів салатів - 6 годин (при температурі 1-4°C).

Оскільки заклад "Швидко" є доготівельним, його виробниче приміщення поділено на три зони: роздавальною, що має назву "сервіс", мийну кухонного посуду та власне кухню. Сервіс відокремлений від кухні виробничими столами, на яких встановлено торговельне обладнання. Мийна кухонного посуду відділена від кухні стаціонарною перегородкою.

Кухня - це приміщення, в якому виділено виробничі ділянки для приготування вареників, салатів, котлет, картоплі-фрі, кожна з яких оснащена необхідним обладнанням та інвентарем.

На ділянці приготування вареників встановлено макароніварку, поруч з якою розміщений візок з листом для змащування та фасування вареників, виробничий стіл та настільні ваги. Напівфабрикати зберігаються в морозильній шафі. Для зручності вареники розфасовані за видами по п'ять порцій у поліетиленові пакети певного кольору. Тривалість теплової обробки - 7 хв. Заправляють вареники пасерованою ріпчастою цибулею, фасують на порції вагою 100 та 200 г без урахування тари. Для контролю виходу кожен порцію зважують. Для підрахунку кількості порцій записують до денного листа обліку кухні. Готові вареники ставлять у вітрину, що підігрівається, при цьому обов'язково дотримуються принципу ротації продуктів - спочатку мають бути реалізовані продукти, термін зберігання яких закінчиться першим. Цей принцип застосовується й в інших випадках: товар, що надійшов першим, має першим і реалізуватись.

Для приготування салатів передбачений виробничий стіл, на якому змішують уже подрібнені компоненти, та настільні електронні ваги для фасування в спеціальні одноразові лотки. Фасують салати великими (140 г) та малими (70 г) порціями. Готові салати, як і вареники та інші страви, рахують і записують до денного листа обліку кухні, а потім поміщають в охолоджувальну вітрину. Термін зберігання готових салатів - до двох годин (температура 1-4°C). Оскільки салати не проходять теплової обробки, при їх приготуванні висуваються особливі вимоги щодо дотримання правил санітарії. Так, їх роблять і фасують в одноразових поліетиленових рукавичках.

На ділянці приготування фірмових котлет "Швидко" встановлена двосекційна електрична фритюрниця, першу ванну якої використовують для первинного обсмаження, та конвекційну шафу для доведення котлет до кулінарної готовності.

Заклад отримує їх в замороженому вигляді. Готові котлети поміщають у вітрину з підігрівом, де вони зберігаються не більше години при температурі 64-66°C.

Для приготування картоплі-фрі використовують напівфабрикат очищеної, нарізаної, і розфасованої в поліетиленові пакети картоплі вагою 2,5 кг. Термін зберігання напівфабрикату в морозильній шафі - 8 місяців. Для смаження використовують другу ванну фритюрниці. Готову картоплю фасують на порції 110 та 70 г і зберігають у вітрині з підігрівом не більше 7 хв. при температурі 60°C.

На всіх виробничих ділянках постійно дотримуються санітарних та гігієнічних вимог, що забезпечує відповідний рівень якості страв. Для цього кожна станція (робоче місце) забезпечена чистими продезінфікованими ганчірками, розчинами для дезінфекції виробничих ділянок, рукавичками та фартухами.

Безпосередній контакт працівників з відвідувачами відбувається на роздавальні, тому важливо чітко організувати роботу торговельного персоналу.

Роздавальня забезпечує реалізацію продукції при очікуванні замовлення не більш як півтори хвилини. На ній організовано три робочих місця працівників, які відпускають готову продукцію та розраховуються зі споживачем. На кожному робочому місці встановлено касовий апарат, тумбочку з виделками, ножами, трубочками тощо, пакувальні матеріали - стакани, пакети, тарілки, кришки.

Зберігання продукції між виробництвом та реалізацією забезпечується завдяки торговельним вітринам (з підігрівом та охолодженням), фризерам для м'якого морозива, сокоохолоджувальній машині, преміксам для розливу пива та газованих безалкогольних напоїв тощо.

У закладах "Швидко" обслуговування здійснюється за методом самообслуговування. Щоб отримати страву, споживач має самостійно підійти до роздавальні, де роздавальник-касір прийме у нього замовлення, одразу збере його та розрахується. Замовлення збирається на тацю, застелену трилайнером (рекламною серветкою), або в поліетиленовий пакет, якщо споживач забирає його з собою. Комплектування страв здійснюється у затвердженому порядку: холодні напої, гарячі напої, салати, булочки, вареники, котлети, картопля-фрі, желе, морозиво. Після розрахунку споживач забирає тацю і проходить до залу. Кількість активно діючих робочих місць на роздавальні залежить від інтенсивності потоку споживачів.

Зал оснащений столами, кришка яких виконана з пластику, стільцями з металевими спинками і пластиковими сидіннями та сміттєзбірниками. Після споживання страв споживач відносить одноразовий посуд до сміттєзбірника, тацю кладе на стіл, розміщений неподалік. Залишений посуд збирають працівники залу, які здійснюють також санітарну обробку столів, стільців, сміттєзбірників та підлоги.

Оскільки ресторан працює на посуді одноразового використання, санітарної обробки вимагають лише таці. Їх миють мінімум чотири рази на день розчином рідкого мила та споліскують дезінфікуючим розчином. У проміжках між миттям таці протирають продезінфікованими ганчірками. Метою цієї підсистеми є

забезпечення своєчасного надходження таць на роздавальню, щоб виключити випадки затримки обслуговування.

Для зручності споживачів більшість страв з асортименту ресторану "Швидко" пропонуються у двох варіантах - великими та малими порціями.

Вся продукція харчування упаковується в посуд одноразового використання. Салати та вареники фасуються в прозорі пластикові контейнери за розміром, що відповідає розміру порції, і обов'язково накриваються кришками. Котлети, картопля-фрі та пончики кладуться на паперову тарілку або в паперовий пакет у разі замовлення на винос. Усі напої, окрім пива, супи, желе, морозиво відпускаються в термостійких стаканах, що накриваються кришками. Пиво наливається у фірмові стакани марки "Оболонь" і не накривається. Стакани, паперові та поліетиленові пакети, серветки мають фірмове маркірування.

Заклади "Швидко" гарантують якість продукції. Для цього запроваджені різні види контролю на всіх стадіях виробничого процесу. У разі невиконання гарантій споживач має право звернутися до адміністрації ресторану в усній чи письмовій формі для задоволення своєї претензії. В свою чергу, адміністрація зобов'язана розібратися і у разі вини замінити продукт або відшкодувати завдані збитки у розмірі затрат на придбання даного товару за рахунок закладу або, за наявності доказів провини робітника, - за рахунок робітника та вибачитися перед споживачем.

Популярність продукції закладу на ринку, обсяги продажів, його імідж багато в чому залежать від ефективності просування товарів. До конкретних форм просування, які застосовується в закладі "Швидко", можна віднести: створення позитивного іміджу компанії та її продукції, використання різних видів реклами - на радіо, у метрополітені, друковану рекламу у вигляді плакатів, листівок, трилайнерів аркушів, що вкладаються на тацю), неонові стрілки з написом "Швидко", рекламні меню. Вся візуальна реклама виконана в жовтому, червоному та темно-синьому кольорах.

Для підвищення рівня продажів періодично проводяться акції зі зниження цін на напої і деякі страви та скомплектовані меню страв. Це дозволяє привернути увагу до продукції закладу більш широкого кола споживачів.

Кафе-морозиво "Баскін-Роббінс" реалізує морозиво, виготовлене за власними рецептами. Воно входить до складу мережі закладів з однойменною назвою. В Україні працює за договором франчайзингу*.

** {Підприємство вперше з'явилося в США.}*

Зал кафе традиційно оформляється в рожево-білих кольорах. Обслуговування споживачів може бути організоване як за методом самообслуговування, так і обслуговування офіціантами.

В кафе "Баскін-Роббінс" є можливість скуштувати морозиво перед тим, як його купити. Для цього існують пробні ложечки ("пінки"). Споживачеві пропонують три

різних сорти морозива, в окремих випадках ще один вид, навіть якщо споживач уже зробив покупку, тим самим заохочуючи його прийти ще раз.

Робоча площа кафе поділена на кілька ділянок: адміністративно-складську, виробничу, роздавальну.

На роздавальні розміщений довгий прилавок, на якому знаходяться міксер для приготування напоїв із морозива, холодильник для топінгів та сиропів, кавоварка, пост-мікс "Coca-Cola", підігрівач для шоколаду, електричні ваги та мийна раковина. На прилавку встановлені також дві холодильні вітрини-прилавки, в яких знаходиться морозиво в тубах. Посередині прилавка розміщені робочі місця касирів.

У приміщенні роздавальні є холодильники: в одному зберігається морозиво, в другому охолоджуються соки "Jaffa", в третьому - напої "Coca-Cola".

У морозильній камері адміністративно-складського приміщення зберігається морозиво на стелажі розміщені пластикові стаканчики, пінти та кварта. Шафа для одягу відділяє адміністративно-складське приміщення, утворюючи прохід до ділянки, де здійснюється обслуговування споживачів.

У виробничому приміщенні кондитера-декоратора, крім його робочого місця, є мийна ванна, морозильна камера, де зберігаються заморожені фрукти в сиропі, сиропи, шоколад, а також вироби із морозива. На стелажах у ящиках зберігаються вафельні стаканчики, корзинки тощо.

Заклад швидкого обслуговування "МакДональдз", який з'явився на українському ринку в середині 90-х років, серед усіх інших утримує передові позиції завдяки безумовному стабільному виконанню головних заповідей: якість, чистота, сервіс, доступна цінова політика.

В асортименті підприємства є сандвічі, салати, десерти, молочні коктейлі, гарячі та холодні напої, комплексні обіди, до складу яких входить сандвіч з м'ясними або рибними продуктами та картопля-фрі. Підприємство знаходиться у постійному пошуку нових продуктів і страв. Ураховуючи традиції, "МакДональдз" включає продукти, яким віддають перевагу жителі певної країни: яловичину, свинину, рибу, курей, овочі, молочні та хлібобулочні вироби. Крім того, в закладі приділяється увага розвитку місцевого виробництва. В Україні серед місцевих постачальників компанії можна назвати Київський завод "Галактон", який повністю забезпечує молочними сумішами, "Чумак", хлібопекарню у Дніпропетровську*.

** {Кількість продуктів, вироблених в Україні, становить 45% від загальної кількості. }*

"МакДональдз" реалізує продукцію в залі для споживання на місці, на винос і для автомобілістів, які можуть, не виходячи з машини, здійснити покупку. Значного успіху підприємство досягло в організації дитячих свят - днів народження. Для дітей передбачені дитячі кімнати та майданчики поряд із закладом. Програма Happy Meal, що включає іграшку, є тільки в цьому закладі.

"МакДональдз" вважається закладом сімейного типу, тому тут не реалізується алкоголь та забороняється палити. Залучення нових споживачів здійснюється за рахунок організації конкурсів, лотерей, акцій, під час яких споживачі можуть одержати подарунки або знижки.

Місткість закладу визначається кількістю місць у залі та на терасі. Середній ресторан має 80 місць у залі та 30-40 - на терасі. Проте місткість закладу може коливатися залежно від інтенсивності потоків споживачів.

Внутрішній дизайн у ресторані "МакДональдз" виконується з використанням сучасних матеріалів і ніколи не повторюється.

При виборі місця для ресторану враховуються пішохідні та транспортні потоки. Ресторан не може бути сезонним або заповнюватися тільки в обідню перерву. Як правило, він працює з 7-8-ї години ранку до 22-23-ї години вечора. Деякі заклади відпускають продукцію для автомобілістів цілодобово.

Питання для самоперевірки

1. Призначення ринків та їх класифікація.
2. Класифікація контингенту споживачів на ринку та торговельному комплексу.
3. Особливості організації харчування покупців, що користуються послугами ринку.
4. Особливості організації харчування продавців і персоналу ринку торговельних комплексів.
5. Організація роботи заготівельного підприємства ресторанного господарства, яке забезпечує напівфабрикатами і готовою продукцією заклади ресторанного господарства на ринку.
6. Організація харчування та дозвілля в торговельних та торговельно-розважальних комплексах.
7. Матеріально-технічна база закладів ресторанного господарства на ринках.
8. Назвіть заклади швидкого обслуговування та загальні принципи їх роботи.
9. Характеристика закладу швидкого обслуговування "Швидко".
10. Характеристика закладу швидкого обслуговування "Два гуся".
11. Характеристика закладу швидкого обслуговування "Ростік'с".
12. Характеристика закладу швидкого обслуговування "Баскін Робіне".
13. Характеристика закладу швидкого обслуговування "МакДональдз".

3.11. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЗА МІСЦЕМ РОБОТИ

Ключові терміни: зосереджені контингенти споживачів, розосереджені контингенти споживачів, перервний звичайний виробничий процес, перервний конвеєрний виробничий процес, безупинні (безперервні) виробничі процеси, індивідуальна, групова і комбінована схеми підземного харчування, пересувні, стаціонарні, контейнерні і збірно-розбірні заклади ресторанного господарства, дієтичне харчування, дієта, лікувально-профілактичні продукти, абонементи, дієтична їдальня.

3.11.1. Загальні вимоги до організації харчування робітників і службовців

Рациональна організація ресторанного господарства на виробничих підприємствах залежить від ряду чинників. Найважливіші з них визначаються особливостями організації промислового виробництва і ступенем концентрації робітників та службовців. За ступенем концентрації колективи поділяються на зосереджені і розосереджені (рис. 3.77).



Рис. 3.77. Класифікація контингентів споживачів за місцем роботи у закладах ресторанного господарства

Чисельність працюючих у розосереджених колективах не перевищує ста осіб. Характерними особливостями організації їх виробничого процесу є рухливість робочих місць, їх невелика концентрація на виробничих ділянках, значна віддаленість від населених пунктів, а отже, і стаціонарних підприємств ресторанного господарства, тимчасовий характер виробництва.

Характерна особливість зосереджених колективів - значна концентрація робочих місць у стаціонарних підприємствах.

Більшість робітників, зайнятих у промисловості, працює в умовах зосереджених колективів. Питома вага розосереджених колективів у цілому невелика - 10-15 %, однак в окремих галузях, наприклад у паливній промисловості, промисловості будівельних матеріалів, чорній і кольоровій металургії, вона значна і відповідно складає 60, 23, 22 %. У більшості галузей промисловості переважають звичайні перервні виробничі процеси, що передбачають можливість регламентованих обідніх перерв. В умовах звичайних виробництв встановлюється єдина в межах цеху (ділянки) регламентована перерва тривалістю 30-45 хв. Вона східчаста - в межах цехів усього підприємства, завдяки чому утворюється рівномірний інтенсивний потік споживачів у залі під час обіду, сніданку, вечері. Це дозволяє організувати

харчування у певній черговості при дотриманні такої важливої умови, що очікування обслуговування для кожного споживача не перевищуватиме 5 хв.

На підприємствах із конвеєрним виробництвом, де праця робітників тісно пов'язана, доцільною є єдина обідня перерва для всієї зміни або хоча б тієї частини робітників, які працюють на конвеєрі, та тих, що обслуговують його. Через це утворюються дуже інтенсивні потоки споживачів, що ускладнює організацію процесу обслуговування.

Безперервні виробничі процеси мають значну питому вагу в металургійній, скляній і фарфоро-фаянсовій, хімічній та гумово-азбестовій, харчовій і целюлозно-паперовій промисловості. Вони обумовлені характером безперервного технологічного процесу. Робітники, зайняті на таких технологічних процесах, не мають регламентованих обідніх перерв і використовують для них час технологічних перерв. Відвідування ними закладів ресторанного господарства вкрай нерівномірне.

Загальний час обідньої перерви цієї категорії працівників, зайнятих у першу зміну, триває три години, в другу - дві, в третю - одну годину, при індивідуальній її тривалості 30 хв.

При обслуговуванні робітників, які працюють у підземному виробництві, необхідна організація харчування в наземних і підземних умовах. Загальний час обіду всіх працівників, що працюють під землею, триває близько двох годин при індивідуальній його тривалості 30 хв. У наземних підприємствах ресторанного господарства шахтарі харчуються до і після зміни.

Розосереджений контингент також складають колективи по прокладанню газо- і нафтопроводів, залізничних колій, будівництву будинків і споруд, різних видів доріг, високовольтних ліній електропередач, зрошувальних і водних каналів, здійсненню меліоративних робіт, заготівлі лісу, геологорозвідуванні, видобутку нафти, газу.

При організації їх харчування необхідно враховувати особливості виробничого процесу, рухливість робочих місць, концентрацію робітників на виробничих ділянках, значну віддаленість робочих місць від населених пунктів, а отже, і стаціонарних закладів ресторанного господарства, тимчасовий характер виробництва. Перерва в окремих бригадах встановлюється одночасно. Її тривалість складає від 30 хв. до однієї години.

У деяких випадках можливе створення як зосереджених контингентів, так і розосереджених. Так, будівництво великих промислових об'єктів допускає велику концентрацію робочої сили, невеликі об'єкти зводяться силами невеликих бригад. У той же час на окремих виробництвах одночасно можливе здійснення кількох взаємозалежних, різних за характером виробничих процесів. Всі ці особливості варто враховувати при організації харчування робітників.

Організація ресторанного господарства на промислових, транспортних та інших підприємствах здійснюється в наступних закладах ресторанного господарства: їдальнях місткістю 50, 100, 150, 200, 300, 400, 500 місць, закусочних (пельменні,

млинцеві, сосискові тощо), кафе і буфетах. Обсяг послуг, що надаються робітникам та службовцям на території заводів і фабрик, може бути збільшений за рахунок магазинів кулінарії, що реалізують різні кулінарні та кондитерські вироби, напівфабрикати і деякі супутні продовольчі товари. Магазины кулінарії можуть бути розміщені в одному будинку з їдальнею або окремо. Розміщення закладів ресторанного господарства на заводах і фабриках передбачається генеральним планом промислового підприємства.

Специфічні особливості основного виробництва визначають необхідність диференційованого підходу до організації обслуговування.

У підприємствах з чисельністю працівників від 1 до 10 тис. осіб (але не менше 250 чоловік у максимальну зміну) необхідно створювати їдальні, призначені для обслуговування декількох цехів, а також буфети, кімнати для споживання їжі при окремих цехах.

Якщо в найбільш чисельній зміні стаціонарного промислового об'єкта працює менше 30 чоловік, то за погодженням з органами Державного санітарного нагляду передбачаються кімнати, обладнані кип'ятильниками, холодильниками, електричними плитками, обідніми столами, столами для використаного посуду та умивальником.

Розосереджені колективи, як-от: невеликі бригади, що знаходяться в польових умовах (бригади з ремонту доріг, ліній електропередач, прокладки нафтогазопроводів і т. ін.), і в деяких випадках великі бригади, що знаходяться в польових умовах, за місцем перебування яких немає тимчасових або стаціонарних закладів ресторанного господарства, обслуговуються на робочих місцях.

У кожному конкретному випадку при виборі споруд і будівель для їдалень у місцях роботи розосереджених колективів повинні максимально враховуватися конкретні умови, тривалість роботи на одному місці, чисельність колективу, віддаленість від населеного пункту та ін.

При тривалості роботи розосереджених колективів до одного року передбачається використання пересувних їдалень-роздавальних і буфетів, обладнаних на автомобілях високої прохідності для подолання значних відстаней у польових умовах. За один рейс вони повинні обслужити декілька бригад. При тривалості роботи на одному місці понад один рік їдальні розміщують у контейнерах і збірно-розбірних спорудженнях.

Працівники розосереджених колективів, які працюють у важкодоступних місцях (на підземних роботах, лісоруби в гірських умовах та ін.), доставляють їжу до робочих місць самостійно.

Робітники та службовці невеликих підприємств (торгівлі, побутового обслуговування та ін.) з кількістю працюючих до 50 осіб користуються послугами загальнодоступних їдалень, кафе, розташованих поблизу, або ці підприємства надають їм кейтерингові послуги, тобто згідно із замовленням доставляють страви, порціоновані в спеціальний посуд, термотаці, стакани тощо. Посуд може бути

одноразовий та багаторазовий. Багаторазовий збирають при наступній доставці комплексних обідів. Комплексний обід у термотаці комплектують кухарі на конвеєрі.

Послугами загальнодоступних закладів ресторанного господарства користуються також робітники та службовці, які через особливості своєї роботи не мають постійних робочих місць (листоноші, страхові агенти, водії міського транспорту та ін.). Робітники та службовці ресторанного господарства, охорони здоров'я, загальноосвітніх шкіл, вищих і середніх навчальних закладів, дитячих садочків, будинків відпочинку та інші харчуються в закладах ресторанного господарства, призначених для основних контингентів споживачів за місцем навчання, відпочинку тощо.

Режим роботи закладів ресторанного господарства, які обслуговують робітників та службовців, має бути погоджений із керівництвом і профспілковою організацією підприємства, відповідати режиму їхньої роботи і сприяти забезпеченню сприятливих умов праці й відпочинку.

Найбільш раціональний час споживання їжі - через 3-4 години від початку роботи. Якщо обідню перерву змістити ближче до початку роботи, то вона збігатиметься з годинами найбільш високої продуктивності праці, зміщення її до кінця робочого дня приведе до занадто тривалого зниження продуктивності праці і після обідньої перерви у робітників не буде достатньо часу для відновлення високої працездатності.

На більшості виробничих підприємств встановлена одна обідня перерва тривалістю від 30 хв. до однієї години. При п'яти-, шестиденному робочому тижні, як показують дослідження, доцільні дві перерви (у рамках загального ліміту обідньої перерви). Оптимальною вважається наступна структура робочого часу: при шестигодинному робочому дні має бути одна перерва через три години після початку зміни на 40-45 хв., при семигодинному - дві перерви: перша 10 хв. через дві години після початку роботи, друга - 30 хв. через 4 години 10 хв. При тривалості робочого дня 8 годин слід також давати дві перерви: перша - 13 хв. через 2 год. 47 хв. після початку роботи, друга - 30 хв. через 5 годин.

Рекомендований режим роботи та відпочинку робітників та службовців дозволяє рівномірно розподілити навантаження протягом робочого дня, раціонально чергувати ці процеси. У першу перерву можна забезпечити працюючих молоком, газованими або білково-вітамінізованими напоями (що вкрай необхідно в умовах роботи в гарячих цехах, цехах з шкідливими умовами праці) або другим сніданком. На думку вчених, у цілому за рахунок раціонального харчування і повноцінного відпочинку продуктивність працюючих може підвищуватися за зміну на 11-12 %, у тому числі за рахунок харчування - на 7,7 %.

3.11.2. Організація обслуговування зосереджених контингентів споживачів

У підприємствах ресторанного господарства для робітників та службовців в основному застосовується метод самообслуговування. Залежно від місткості залів та

інтенсивності потоку споживачів застосовуються різні його форми, серед яких важливе місце посідає самообслуговування з розрахунком за абонементом. Запровадження цієї форми самообслуговування нерозривно пов'язане з організацією раціонального комплексного харчування різних контингентів працюючих з урахуванням їхніх енерговитрат і фізіологічних вимог харчування.

Запровадження скомплектованих раціонів харчування дозволяє вирішити проблему механізації відпускання готової продукції в їдальнях заводів і фабрик з урахуванням характеру виробничого процесу. При обслуговуванні потоків споживачів на підприємствах із звичайним перервним виробничим процесом доцільно використовувати механізовані лінії безперервної дії. Продуктивність їх коливається в межах від 300 і більше обідів за годину, тому вибір визначеного типу залежить від інтенсивності потоку споживачів і місткості всіх залів. Роздавальні лінії працюють ефективно в умовах достатньої інтенсивності вхідного потоку споживачів протягом тривалого проміжку часу (1-1,5 год.). Такий потік цілком можливий при звичайному перервному виробничому процесі, що дозволяє скласти східчатий графік перерв окремих цехів і ділянок. При визначенні кількості роздавальних ліній необхідно виходити з того, що час очікування обслуговування не повинен перевищувати 5 хв. У зв'язку з цим східчатий графік перерв можна складати з інтервалом приблизно 5 хв., якщо використовуються роздавальні лінії безперервної дії.

Завдяки східчатому графіку перерв на промислових підприємствах із звичайним перервним процесом виробництва можливе створення і циклічних потоків споживачів з інтервалом 20 хв. за умови, що чисельність їх не повинна перевищувати місткості залу. Для відпускання скомплектованих обідів (сніданків, вечерь) циклічним потокам споживачів рекомендується використовувати роздавальні лінії періодичної дії з накопичувачами раціонів харчування.

Ємність накопичувачів має бути розрахована не менше ніж на 70 % від загальної кількості місць у залі. В міру розбирання споживачами комплексних обідів із накопичувачів роздавальники закінчують комплектацію відсутньої кількості обідів, а потім комплектують їх для нового потоку. Протягом 20 хв. споживачі встигають одержати готову продукцію, пообідати і перенести використаний посуд зі столів на конвеєр. Роздавальникам цілком достатньо цього часу для закінчення обслуговування потоку споживачів, що надійшов, і заповнити комплексними обідами секції накопичувача для наступного потоку.

На промислових підприємствах із конвеєрною технологією виробництва в окремих цехах (ділянках) можливе також створення циклічних потоків споживачів. При цьому слід враховувати, що потік споживачів, який дорівнює чисельності працівників, зайнятих на конвеєрі, повинен обслуговуватися протягом однієї перерви. Для відпускання комплексних обідів (сніданків, вечерь) у їдальнях, де харчуються робітники таких виробництв, можуть бути рекомендовані переважно механізовані роздавальні лінії з накопичувачами скомплектованих раціонів харчування.

Використання ліній цього типу дає споживачам можливість протягом мінімально короткого часу (2-3 хв.) одержати комплексні обіди (сніданки, вечері). Загальний обідній час для одного потоку споживачів не перевищує 20 хв.

Система обслуговування при одночасній обідній перерві в одну зміну вперше була застосована в їдальнях Волзького автомобільного заводу в Тольятті. Необхідність обслужити одночасно близько тисячі споживачів потребує завчасного накопичення порціонованих страв і напоїв, що входять до складу скомплектованих раціонів харчування, і короткочасного зберігання гарячих страв у теплових шафах-накопичувачах на полицях пересувних стелажів.

Сервірують столи до появи споживачів у залі їдальні. Ставлять глибокі тарілки, закуски, солодкі страви, кладуть хліб, столові набори, серветки. За 5 хв. до приходу споживачів візки з першими стравами викочують у зал і на кожний во-сьмимісний стіл ставлять дві супниці на чотири порції кожна. Після того як споживачі зайняли місця за обідніми столами, працівники викочують із теплових шаф візки з другими стравами, вздовж вільних проходів рівномірно розміщують їх у залі. Одночасно переходять до подавання других страв і збирання абонементних талонів. При цьому витрати часу споживачів на обід не перевищують 15 хв. Посуд після обіду збирає обслуговуючий персонал. Заслуговує на увагу досвід організації обслуговування споживачів у їдальні на 800 місць заводу ВЕФ, зал якого розміщений на другому поверсі, а цех комплектації обідів - на третьому. Для цього використовують вертикальні транспортери-підйомники (патерносте-ри). Обіди, не зняті з конвеєра, повертаються в цех комплектації. Кількість відпущених і повернутих обідів автоматично реєструється.

Роботою трьох бригад комплектувальників керує заступник завідувача виробництва, а роботою лінії в залі - завідувач залу. Під час обслуговування завідувач виробництва знаходиться на диспетчерському пункті, розміщеному в окремому приміщенні, і за допомогою телевізійної установки типу ПТУ-24 і телефонного зв'язку з 19-ма абонентами у виробничих цехах і залі їдальні контролює й управляє роботою виробництва, залу, регулює роботу конвеєрів відповідно до інтенсивності потоку споживачів.

Важливе значення має організація раціонального харчування у вечірні та нічні зміни. На виробництвах з перервним виробничим процесом підприємства ресторанного господарства обслуговують робітників у вечірню зміну протягом 1,5 години, у нічну - однієї години. На виробництвах із безперервним технологічним процесом варто збільшити час обідньої перерви підприємств ресторанного господарства у вечірню зміну до двох годин, в нічну - до 1,5 години.

Для повного задоволення потреб робітників та службовців у послугах закладів ресторанного господарства організовують харчування до і після закінчення зміни. У цей час функціонують заклади, що знаходяться поблизу центральних прохідних або основних напрямів потоку робітників, які йдуть на зміну або зі зміни. Якщо на промисловому підприємстві є адміністративно-побутові комплекси, що включають їдальні, то обслуговування харчуванням робітників перед і після зміни доцільно організувати в цих їдальнях. У період сніданку і перед нічною зміною на невеликих промислових підприємствах повинен працювати буфет, в асортименті якого

обов'язково мають бути гарячі страви і напої, а перед початком вечірньої зміни - їдальні, що реалізують повний обідній раціон. Для робітників та службовців вечірніх і нічних змін рекомендуються скомплектовані раціони харчування.

За наявності невеликих цехів (до 30 робітників) та їх віддаленості від підприємств ресторанного господарства більш ніж на 300 м варто організувати доставку їжі з базової їдальні на робочі місця в термоконтейнерах, термотацях або індивідуальних термосах.

Для обслуговування працівників вечірніх і нічних змін можуть бути використані автомати з реалізації перших та других страв, молока, соків, гарячих напоїв тощо. Це доцільно для харчування робітників безперервного виробництва, цехи яких віддалені на значну відстань (500-600 м) від місць споживання їжі.

3.11.3. Організація обслуговування розосереджених контингентів споживачів

Обслуговування робітників вугільної промисловості. На підземних роботах у гірничодобувній промисловості зайнято понад 65 % працюючих. Робітники деяких професій (забійники, прохідники) не можуть відлучатися від свого робочого місця. Для них необхідне дворазове харчування з обов'язковим споживанням їжі в шахті. При цьому слід враховувати велику розосередженість шахтарів по ділянках виробітки.

Вивчення структури мережі ресторанного господарства на шахтах дозволило зробити висновок, що найбільш раціональним є поєднання їдальні, буфета і кафетерію з наступною схемою розміщення: буфет рекомендується розміщувати при вході в адміністративно-побутовий корпус, кафетерій - на шляху проходження шахтарів до стовбура шахти. Для їдальні можливі два варіанти: в адміністративно-побутовому корпусі або в окремому будинку на відстані не більше 100 м від адміністративно-побутового корпусу.

Їдальня є базовим підприємством. Вона має необхідні складські приміщення для зберігання і приготування напівфабрикатів та готової продукції для реалізації у власних залах і постачання буфету та кафетерію. В їдальні передбачені: основний зал, спеціальний зал для робітників, що приходять у спецодязі. Ного місткість складає близько 20 % місць від загальної їх кількості. У великих їдальнях передбачений також зал дієтичного харчування, де можна брати харчування із собою в шахту. Для цього передбачені приміщення для приготування і порціонування раціонів харчування, відділення для миття термосів, фляг, бачків.

Завантаження залів їдальні вкрай нерівномірне. Найбільший потік споживачів буває з 6 до 7-ї, з 13 до 14-ї, з 16 до 17-ї години. Для обслуговування шахтарів у залах їдалень використовують немеханізовані роздавальні лінії.

Біля стовбура шахти або на шляху проходження до нього обладнують кафетерії, послугами яких користуються перед спуском. Місткість їх визначається обліковою чисельністю працюючих на шахті з розрахунку 50 осіб на одне місце.

Кафетерії відіграють велику роль у забезпеченні шахтарів гарячими стравами, які порціонують в індивідуальні термоси і закладають у спеціальні сумки з брезенту. Комплексний обід, що складається з першої страви і напою в термосі, хліба, гастрономічних продуктів, овочів, шахтарі одержують із накопичувача, що обертається. Гарячі страви готують на кухні із напівфабрикатів. Поряд із кухнею розташоване відділення мийки і заповнення балонів водою, миття фляг і термосів. Санітарну обробку фляг і термосів можна механізувати.

Організація харчування під землею можлива за трьома схемами: індивідуальній, груповій, комбінованій.

При *індивідуальній* схемі харчування робітники вугільних ділянок, транспорту для гарячого харчування використовують індивідуальні термоси, отримані в закладі ресторанного господарства або принесені з дому. Для індивідуального споживання їжі не виділяється спеціальних місць, воно здійснюється безпосередньо на робочому місці (у вугільному вибої) або при вході в лаву. Найбільш прийнятним місцем для цього є відкаточний штрек біля пускових пристроїв і місця зберігання лісу та матеріалів.

При *груповій* схемі їжа в термоконтейнерах (10-40 л) подається в підземну їдальню-роздавальню, що знаходиться біля стовбура або безпосередньо біля ділянки виробітки в спеціальних приміщеннях - нішах.

При *комбінованій* схемі підземного харчування, яка застосовується на великих шахтах, робітники вугільних ділянок, розташованих на значній відстані від стовбура, користуються індивідуальними термосами, а для робітників біля стовбурного двору організована підземна їдальня-роздавальня.

Найбільш раціональною є їдальня-роздавальня на 30-40 місць площею приблизно 70 м², у тому числі для споживання їжі - 54 м². Вона складається з трьох зон: роздавального відділення, залу споживання їжі, приміщення для миття рук. У їдальні застосовується самообслуговування з наступним розрахунком (головним чином у кредит). Заявку на доставку харчування в шахтну їдальню-роздавальню складає майстер ділянки відповідно до чисельності робітників, зайнятих на підземних роботах.

При гуртожитках їдальні і буфети функціонують цілодобово.

Обслуговування робітників на будівництві. Колективи працюють в основному в дві зміни з максимальною чисельністю першої зміни 70-75 % від усіх зайнятих на будівництві.

У період підготування будівельних майданчиків нових промислових, сільськогосподарських і житлових об'єктів їжу працівникам доставляють автотранспортом у термосах або контейнерах. Найбільш вдалий контейнер "Комплект", випущений Мінським заводом холодильників. Він зручний у транспортуванні, зберігає задану температуру протягом 4-5 годин. Контейнер являє собою ізотермічний ящик розміром 656 x 480 x 364 мм, усередині якого є шість осередків для судків. Судок із нержавіючої сталі складається з трьох ємностей (для

перших, других і третіх страв), герметично закритих кришками. Поставлені один на один судки скріплюються дужкою, яка одночасно служить ручкою для перенесення.

Гарячою їжею термоконтейнери заправляють у стаціонарних їдальнях, завантажених не на повну потужність, або на спеціалізованих базових кухнях, які обслуговують декілька будівельних об'єктів.

Для обслуговування будівельників широко використовують мобільні заклади ресторанного господарства: пересувні, контейнерні та збірно-розбірні. Пересувні підприємства залежно від способу транспортування бувають із жорстко закріпленою ходовою частиною (причепа, напівпричепа) або вмонтованими в різні транспортні засоби (автомобільний, залізничний, водний). Вони мають більшу маневреність, забезпечують значну пропускну спроможність при невеликих габаритах компактно обладнаних приміщень, швидко підключаються до джерел живлення електроенергією, водою, зручні в експлуатації.

В основному використовуються пересувні заклади ресторанного господарства, що являють собою кузови-причепа, які транспортуються автомобілями ЗІЛ чи МАЗ. Пересувна їдальня-роздавальня СРП-22 розрахована на 22 місця з пропускнуною спроможністю 55 чол./год. Пересувна їдальня ПС-24 обладнана в автопричепі, що складається з двох частин. В одній розташований торговельний зал на 24 місця, у другій - кухня-роздавальня.

Мобільність пересувних їдалень, що обслуговують працюючих у польових умовах, залежить від характеру виробництва (будівельний майданчик, польовий стан, лісорозробки).

У неосвоєних і віддалених районах, на об'єктах розосередженого і лінійного будівництва рекомендуються такі мобільні підприємства, як вагони-їдальні, їдальні контейнерного типу, збірно-розбірні. На окремих будівництвах основним типом підприємства харчування є вагон-їдальня. Сьогодні використовуються вагони-їдальні типу ВС-12, ВС-12А, ВС-14, ВС-28, ВС-30 (цифра відповідає кількості місць у їдальні). У вагоні-їдальні на 14 місць харчується 100-150 будівельників за добу, на 28-30 місць - 300-400 осіб (рис. 3.79).

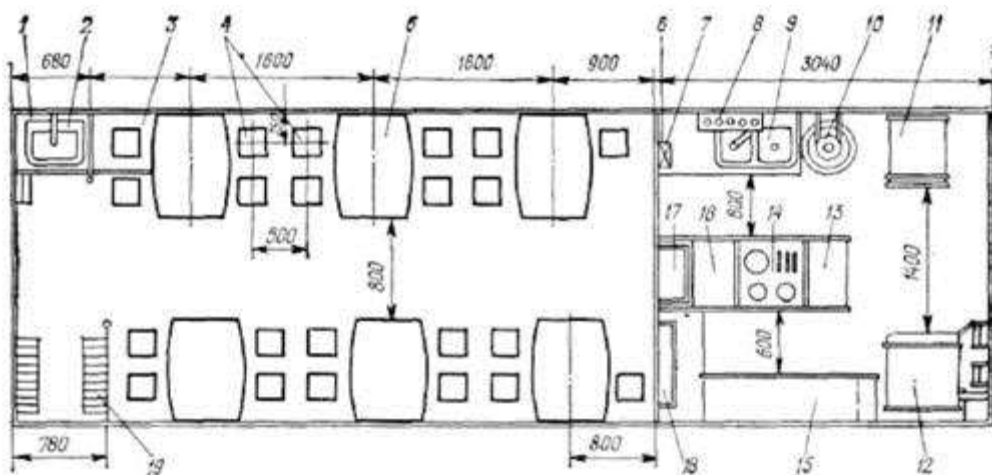


Рис. 3.79. Пересувна їдальня: 1 - дзеркало; 2 - раковина; 3 - бак; 4 - стілець; 5 - стіл; 6 - ящик для приладів; 7 - аптечка; 8 - виробничий стіл; 9 - ванна для миття

посуду; 10 - кип'ятильник; 11 - шафа для одягу обслуговуючого персоналу; 12 - холодильна шафа; 13 - марміт для підігрівання других страв; 14 - плита електрична; 15 - виробничий стіл; 16 - стіл для роздавання їжі; 17 - роздавальне вікно; 18 - вітрина; 19 - гардероб

Вагон-їдальня на 28 місць складається з двох спарених вагонів загальною площею 59,8 м². У першому вагоні знаходяться тамбур і зал з місцем для роздавальної, у другому - кухня, комора продуктів, санвузол для співробітників і коридор. Тамбур обладнаний вішалками для верхнього одягу споживачів, раковиною для миття рук та електрорушником.

При тривалості будівельних робіт більше року створюють тимчасові їдальні, їдальню контейнерного типу на 40 місць, збірно-розбірні їдальні на 50, 100, 150 місць, збірно-розбірну їдальню на 50 місць із магазином змішаної торгівлі на два робочих місця та ін. їдальня контейнерного типу має головну перевагу, характерну для пересувних підприємств, - швидко вводиться в експлуатацію. Вона дешевша, тому що не має ходової частини і перевозиться до місця роботи різними транспортними засобами. Збірно-розбірні підприємства перевозяться і монтуються окремими конструктивними елементами, порівняно з пересувними і контейнерними вони зручніші і мають велику місткість залу. Вони і працюють як на напівфабрикатах, так і сировині.

При значній віддаленості будівельних об'єктів від населених пунктів триразове харчування робітників організовують на будівельних майданчиках. На роботах з реконструкції та розширення промислових підприємств, при будівництві в межах населеного пункту послуги харчування надають у заводських або загальнодоступних їдальнях.

Обслуговування робітників залізничного транспорту. Відмінними особливостями праці робітників залізничного транспорту є наявність зосереджених колективів на електровагоноремонтних і тепловозоремонтних заводах, заводах залізничних конструкцій та розосереджених колективів робочих локомотивних і вагонних депо, шляхових машинних станцій, щебених кар'єрів, різних служб і дистанцій дороги (руху, шляху, сигналізації, зв'язку, енергопостачання, вантажних, будівельних і т. ін.). На залізничному транспорті цілодобово працюють локомотивно-поїздні бригади, які водять вантажні і пасажирські потяги, причому з переходом залізничного транспорту на електровозну тягу час перебування машиністів у дорозі значно збільшився.

Специфічні умови роботи різних колективів залізничного транспорту визначають і форми організації ресторанного господарства. Робітників обслуговує розгалужена мережа їдалень і буфетів. Поряд із цим в систему ресторанного господарства залізниць входять пункти, що забезпечують гарячою їжею стрілочні пости, сортувальні гірки, диспетчерський апарат, пункти технічного огляду вагонів.

Пересувні бригади робітників, зайнятих на роботах по будівництву, електрифікації і реконструкції ділянок залізниць, обслуговують вагони-їдальні на 40-100 місць. Крім того, можуть бути використані вагони-ресторани. Шляховим

робітникам, зайнятим на роботах з поточного і капітального ремонту шляху, гарячу їжу можна доставляти й автотранспортом.

Важливе значення має обслуговування локомотивних бригад у рейсі. Для цього їдальні комплектують 2-3 наборами продуктів різної вартості. В індивідуальних термосах можна відпускати перші страви та гарячі напої. Щоб обслужити працюючих у нічну зміну, частина закладів на залізничному транспорті працює цілодобово.

Зосереджені колективи на залізничному транспорті обслуговують так, як і в інших галузях народного господарства, при цьому враховують чисельність робітників, характер виробничого процесу, змінність. На вузлових, сортувальних, дільничних та інших станціях, в пунктах зміни та відпочинку локомотивних бригад, а також при окремих підприємствах (депо, ділянка, майстерня, дистанція, склад) з чисельністю працюючих (в локомотивних бригадах) 150 осіб і більше організують їдальні; при чисельності працюючих від 50 до 150 осіб доцільні закусові, менше 50 осіб - буфети з розрахунку одне місце на чотирьох працюючих.

3.11.4. Організація дієтичного харчування

Дієтичне харчування працюючих організують у дієтичних їдальнях та дієтичних їдальнях. У їдальнях при промислових підприємствах для цього виділяється близько 20 % місць, при навчальних закладах - 10 %, у відкритій міській мережі - 5 %.

На формування потреб у дієтичному харчуванні (табл. 3.22) впливають умови контингентів споживачів найбільшу питому вагу займає дієтичне харчування, як захворювання органів травлення.

Таблиця 3.22

СПОЖИВАЧІ, ЯКІ ПОТРЕБУЮТЬ ДІЄТИЧНОГО ХАРЧУВАННЯ, % ДО ЗАГА

Диференціація контингентів, що харчуються	В тому числі у зв'язку із захворюваннями						
	Разом	шлунка і дванадцятипалої кишки	гастрит і знижена кислотність	печінки і жовчного міхура	нирок, серцево-судинної системи	ожиріння	ЦД
		1	2	5	7/10	8	9
Загальнодоступна мережа закладів ресторанного господарства	35	23	34	27	10	3	3
Навчальні	25	17	30	27	17	7	1

заклади								
Установи	30	24	36	30	9			1
Легка промисловість	22	31	33	22	7	7		-
Машинобудівна промисловість	17	28	34	25	11	1		1
Вугільна промисловість	25	41	18	22	12	1		3
Хімічна промисловість	15	39	16	29	6	4		2
Металургійна промисловість	20	38	20	29	10	1		1

Раціональна організація дієтичного харчування повинна передбачати організації абонементами, приймання попередніх замовлень на обід, доставку їжі до робочих підприємств, напівфабрикатів, доставку дієтичного харчування додому. Для розширення обсягів харчування важливе значення має також підвищення якості обслуговування та зниження вартості харчування.

Дієтичне харчування в їдальнях має бути організоване не менш як двічі на добу. Меню повинно мати декілька варіантів раціонів харчування різного призначення для забезпечення структури і повноцінності харчування працюючих.

У загальнодоступних дієтичних їдальнях у меню включають страви 5-6 основних дієтичних відділень при виробничих підприємствах, вищих навчальних закладах - не тільки дієтичними стравами необхідно включати фруктові-овочеві та овочеві соки, вітамінні настої трав.

Дієтичні їдальні повинні в першу чергу забезпечуватися молоком, молочнокислими продуктами, вершковою і рослинною олією, нежирними сортами м'яса, птицею, свіжою рибою, овочами. Виробничі цехи цих їдалень мають бути оснащені усіма видами устаткування й обов'язково спеціальними видами для приготування дієтичних страв - пароварними котлами, протиральними і зварювальними жаровими шафами тощо.

Крім приміщень, які мають усі їдальні, дієтична повинна мати кімнату відпочинку, кімнату обслуговування хворих на туберкульоз мають бути виділені окремі зали, мийні приміщення спеціальним устаткуванням для кип'ятіння посуду і столових наборів; окремі умивальні столи спеціальні маркіровані тарілки, чашки, столові набори; окремий приймач для відходів і залишків їжі. Дієтичні їдальні (відділення) повинні бути укомплектовані кваліфікованими працівниками відповідну підготовку з дієтичного харчування.

Режим роботи дієтичних їдалень (відділень), які обслуговують робітників, службовців, студентів, необхідно погодити з керівництвом і профспівковою організацією підприємства закладу. У таких їдальнях в основному застосовується метод самообслуговування, організованого офіціантами.

Важливе значення має попередній продаж абонементів і путівок на дієтичне харчування працюючих дієтичним харчуванням між адміністрацією їдальні та відповідною профспівковою організацією.

укладається договір про порядок і умови організації дієтичного харчування.

Працівники, зайняті на виробництві зі шкідливими умовами праці, мають право на б молоко або інших рівноцінних харчових продуктів. Перелік цих професій і робіт визначено підприємства за погодженням з профспілковими організаціями відповідно до медичних міністерством охорони здоров'я.

Право на одержання лікувально-профілактичних продуктів харчування мають тимчасово працюють на даному виробництві. Таким же правом користуються учні училищ, студенти й аспіранти. Роздача молока здійснюється в розфасованому вигляді використовують холодильні камери і холодильники, для підігрівання (у зимовий устаткування (електрокотли, електротермостати).

На великих промислових комбінатах створені нічні санаторії-профілакторії з профілю, де здійснюється медичне спостереження за хворими і комплексне їх лікування. Робітники проводять свій вільний час, одержують повний раціон харчування і медичні організації дієтичного харчування необхідно враховувати виробничі умови праці в безперервних процесах, що передбачають доставку дієтичного харчування до робочих місць.

Для успішного вирішення цього питання необхідно постійно вивчати попит споживачів харчування, удосконалювати форми його доставки. Особливо це важливо для тих, хто одержує до робочих місць самостійно: шахтарі, машиністи локомотивно-поїздних бригад, Локомотивні бригади можуть одержувати лікувальне дієтичне харчування за єдиним набором будь-якій цілодобовій їдальні. У разі, якщо час споживання їжі збігається з часом поїзду на дорозі, організують видачу дієтичних наборів продуктів, що зберігаються в стаціонарних електровозах і холодильниках-термостатах тепловозів. Однак за нормами раціонального набору продуктів не рівноцінний гарячому дієтичному харчуванню. У зв'язку з цим необхідно використовувати спеціальний набір термосів для транспортування гарячих страв.

Для поліпшення обслуговування хворих, що потребують дієтичного харчування, необхідно створити магазини з реалізації дієтичних продуктів, продаж напівфабрикатів і кулінарних виробів в їдальнях і магазини кулінарії, а також відпускання дієтичних обідів додому.

Медичне керівництво в дієтичних їдальнях (відділеннях) здійснює сестра з дієтичного харчування зобов'язана щодня разом із завідувачем виробництва складати меню, контролювати виконання і слідкувати за правильною постановкою дієтичного харчування в їдальні, виконанням встановлених для підприємств ресторанного господарства. Крім того, здійснювати контроль за кулінарної обробки їжі установленим дієтам, брати участь у бракеражі всіх партия підготовленої для реалізації, вести бракераж-ний журнал, організувати санітарно-просвітницьку роботу з тих, хто харчується, і працівників їдальні, використовуючи при цьому популярні методи (літературу, пам'ятки, плакати, виставки та ін.). Роботою дієтичних сестер керує лікар-кардіолог, передбачається у штаті однієї з їдалень.

Питання для самоперевірки

1. Визначте поняття зосереджений і розосереджений контингент споживачів.
2. Класифікація контингентів споживачів за характером виробничого процесу.

3. Особливості організації харчування зосереджених контингентів споживачів з виробничим процесом.
4. Особливості організації харчування зосереджених контингентів споживачів з виробничим процесом.
5. Особливості організації харчування зосереджених контингентів споживачів з процесом.
6. Особливості організації харчування будівельників.
7. Особливості організації харчування розосереджених контингентів споживачів на за.
8. Особливості організації харчування розосереджених контингентів споживачів під зе
9. Групова схема організації харчування розосереджених контингентів споживачів під
10. Комбінована схема підземного харчування.
11. Підбір типу роздавальні за різною інтенсивністю вхідного потоку споживачів.
12. Вибір способу розрахунку зі споживачами в підприємствах ресторанного господар
13. Визначення кількості місць для організації дієтичного харчування.
14. Особливості складання меню в дієтичних їдальнях.
15. Забезпечення дієтичних їдалень товарами.
16. Вимоги до організації виробництва у дієтичних їдальнях.
17. Контингент споживачів, для яких організують дієтичне харчування.
18. Особливості організації дієтичного харчування локомотивних бригад на залізничн

3.12. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ЗА МІСЦЕМ НАВЧА

Ключові терміни: послуги учням загальноосвітніх навчальних закладів, послуги учням навчальних закладів, послуги студентам вищих навчальних закладів, харчування з асигнувань, раціональне харчування, режим харчування, абонементні талони, конт самообслуговування, обслуговування з попереднім накриттям столів, обслуговува роздавальних ліній з накопичуванням, обслуговування за допомогою "шведської лінії", об методом", інформаційна система "Шкільне харчування", гастроємності, тер багаторазового використання, індивідуальна упаковка страв.

План

3.12.1. Порядок та регулювання надання послуг з організації харчування у навчальних
Обов'язки навчальних закладів щодо організації харчування дітей та молоді

Вимоги до розробки меню та оцінки якості продукції

3.12.2. Організація обслуговування учнів у загальноосвітніх навчальних закладах

3.12.3. Організація обслуговування учнів у професійно-технічних навчальних закладах

3.12.4. Організація обслуговування студентів у вищих навчальних закладах

Особливості організації харчування студентів

Фактори впливу на режим роботи закладів ресторанного господарства

Вибір форм обслуговування

3.12.1. Порядок та регулювання надання послуг з організації харчування у навчальних закладах

Заклади ресторанного господарства при школах, професійно-технічних училищах та закладах є соціально орієнтованими підприємствами закритого типу. Головна їх мета – надати дітям та молоді в раціональному харчуванні з тим, щоб сприяти збереженню їхнього здоров'я та працездатності.

Заклади ресторанного господарства сприяють впровадженню багатопланової соціальної політики, спрямованої на підвищення рівня життя у країні. Завдяки їхній діяльності підвищується рівень життя населення, зберігаються встановлені законодавством і рішенням Уряду соціальні стандарти найменш захищених соціальних верств населення.

До соціальної сфери відносяться передусім заклади ресторанного господарства при школах, професійно-технічних і вищих навчальних закладах. їхня робота регламентується низкою актів урядових постанов.

Реалізацією системи соціальних заходів на місцях займаються міські і районні департаменти управління освіти, управління охорони здоров'я, відділи торгівлі та освіти райдержадміністрацій, відділи цінової політики, фінансове управління, відділи фінансування освіти та культури райдержадміністрацій, санепідемстанції, управління у справах захисту прав споживачів. Вони беруть участь у:

- розробці регіональних програм щодо поліпшення забезпечення дітей повноцінним харчуванням, визначенні джерел їх фінансування;
- оцінці стану забезпечення дітей повноцінним харчуванням;
- збереженні мережі дитячих закладів харчування та закладів торгівлі по реалізації здорового харчування з лікувально-профілактичними властивостями, покращенню обслуговування;
- розробці заходів по забезпеченню закладів ресторанного господарства холдінговими технологічним обладнанням;
- визначенні підприємств-постачальників молока (пастеризованого, стерилізованого), кисломолочних продуктів (кефір, ряжанка), вітамінізованих напоїв (настій із плодів та ягід, соків), булочних виробів (пряників, печива) та інших товарів;
- підтриманні вітчизняних виробників дитячого харчування та виробів дитячого асортименту;
- за участю керівників навчальних закладів, закладів ресторанного господарства, постачальників, районної служби торгівлі, освіти, санепідемстанції розробляється комплекс питань з укладання угод, подання заявок на постачання товарів, розробки графіків їх постачання закладам ресторанного господарства, їх вивантаження та повернення порожньої тари.

організації харчування споживачів при різних навчальних закладах тощо.

Згідно із зазначеними нормативно-законодавчими актами організація харчування дітей у навчальних закладах покладається на центральні і місцеві органи виконавчої влади, в них належать територіальним громадам, - на органи місцевого самоврядування, у приватних власника.

Харчування учнів професійно-технічних та загальноосвітніх навчальних закладів організовується за місцем навчання в закладах незалежно від наявності у них спеціального дозволу на торговельну діяльність у сфері ресторанного господарства.

Надання безоплатних послуг з харчування учням професійно-технічних і загальноосвітніх навчальних закладів здійснюється за рахунок бюджетних асигнувань за натуральними денними нормами продуктів на одного учня для приготування страв, які затверджуються Міністерством освіти і науки України за погодженням з Міністерством фінансів України.

Таблиця 3.23

НОРМА СПОЖИВАННЯ ОКРЕМИХ ПРОДУКТІВ НА ДОБУ ДІТЯМ ШКІЛЬНОГО ВО

Продукти	Вік			
	6-10 років	11-13 років	14-17 років (дівчатка)	14-17 років (юнаки)
Сири	50	45	50	60
М'ясо	140	170	200	220
Риба	40	50	60	70
Яйця	40	40	40	40
Хліб	220	300	300	400
Крупа та макарони	45	50	50	60
Цукор та кондитерські вироби	70	80	80	100
Масло	25	30	30	40
Олія	10	15	15	20
Картопля	200	250	250	300
Овочі	275	300	320	350
Фрукти	150-300	150-500	150-500	150-500

Харчування на безоплатній основі одержують учні, які постраждали від насильницької катастрофи, діти-сироти та діти із малозабезпечених сімей, а також учні 1-4 класів та спеціальних шкіл. Для організації їхнього харчування встановлюються грошові норми з урахуванням раціонального харчування та його вартості у школах-інтернатах певного типу, харчується за власні кошти.

Як на місцевому, так і державному рівнях постійно вишукуються можливості збільшити харчуванням. З цього випливає, що увагу досвід забезпечення харчування учнів 5-12 класів загальноосвітніх навчальних закладів місцевого бюджету м. Києва другим сніданком на першій зміні або полуденком на першій зміні входять вітамінізовані напої, молоко, молочнокислі продукти, соки (200 г на одного учня).

борошняні вироби (пряники, печиво), а також дієтичним харчуванням (обідом) дітей, які захворювання. Учні загальноосвітніх навчальних закладів, які потребують певного догляду, повинні пройти обстеження і одержати висновок лікаря щодо рекомендованої дієти.

Учні професійно-технічних навчальних закладів замість гарячого повноцінного харчування в випадках можуть отримувати продуктові набори, вартість яких враховується в грошовій нормі дітей-сиріт. Допомогу у забезпеченні учнів продуктами харчування також можуть надавати органи влади. Видавати дітям кошти, виділені на організацію харчування, забороняється.

Надання послуг з харчування студентам здійснюється в підприємствах при вищих навчальних закладах. Студенти з числа дітей-сиріт і дітей, які залишилися без опіки батьків, знаходяться на повному державному утриманні. На період навчання у вищих навчальних закладах усіх рівнів акредитації студентам надається безкоштовним харчуванням. Причому у студентів з числа дітей-сиріт, позбавлених батьків, які постраждали від наслідків Чорнобильської катастрофи, з числа військовослужбовців, збиткується на 20-100 %, що сприяє підвищенню їхнього попиту на послуги харчування в господарстві. Студенти вищих навчальних закладів в межах грошової норми харчування можуть одержувати продуктові набори, а в окремих випадках - грошову компенсацію.

Учням професійно-технічних і студентам вищих навчальних закладів, які забезпечені триразовим харчуванням, розмір стипендії зменшується на 50 %, тим, які забезпечені одноразовим харчуванням, - на 20 %, студентам з числа дітей-сиріт або дітей, позбавлених батьків, які знаходяться на повному державному утриманні, - на 15 %.

Режим харчування учнів. Учні професійно-технічних навчальних закладів з числа дітей-сиріт, які залишилися без піклування батьків, дітей, що потребують особливих умов виховання, дітей з малозабезпечених сімей та з числа дітей, які проживають окремо від батьків, - забезпечені триразовим харчуванням (сніданок, обід, вечеря), а учні, що проживають у сім'ях, зазвичай, - одноразовим (обід).

Вихованці шкіл-інтернатів та спеціальних шкіл одержують чотириразове харчування (сніданок, обід, полуденок, вечеря), учні денних загальноосвітніх навчальних закладів з числа дітей-сиріт, які залишилися без опіки батьків, учні із малозабезпечених сімей, а також учні 1-4 класів - одноразовим харчуванням.

Діти шестирічного віку в загальноосвітніх навчальних закладах повинні одержувати триразове харчування (сніданок, обід, полуденок), учні, які відвідують групи подовженого дня - дворазове харчування (сніданок, обід, вечеря) протягом тривалого перебування в школі - триразове (сніданок, обід, полуденок).

Учні, які постраждали від наслідків Чорнобильської катастрофи, повинні забезпечені триразовим харчуванням (сніданок, обід, вечеря).

Режим харчування учнів професійно-технічних та загальноосвітніх навчальних закладів, які знаходяться в сім'ях і харчуються за власні кошти, визначається керівником закладу за заявою батьків, виходячи із можливостей їдальні. Враховуючи фінансові можливості, встановлюються норми харчування на харчування з подальшим розподілом їх на окремі раціони у співвідношенні: сніданок - 25 %, полуденок - 10 %, вечеря - 25 %.

Оплата харчування учнів загальноосвітніх і професійно-технічних навчальних закладів, які знаходяться в сім'ях та місцевих бюджетних коштів здійснюється за безготівковим розрахунком - за допомогою абонементів (талонів) за цінами без додаткового урахування сум податку на додану вартість.

абонементів (талонів) здійснюється один раз на місяць. Учні можуть придбати з (талонами) повноцінне гаряче харчування в їдальні або продукти харчування в межах хоча останній спосіб організації харчування слід використовувати у крайньому разі.

Продаж готових страв та продуктів харчування у їдальнях середніх загальноосвітніх та навчальних закладів за готівку не звільняється від оподаткування податком на додану ва

У разі якщо заклад здійснює одночасно надання послуг з харчування, яке оподат додану вартість та звільнених від такого оподаткування, ведеться окремий облік придбанням сировини, продуктів харчування (товарів, робіт, послуг) і продажем харчування.

Обов'язки навчальних закладів щодо організації харчування дітей та молоді

Загальноосвітні, професійно-технічні та вищі навчальні заклади повинні створювати організації харчування дітей і молоді. Для закладу з державною формою власності без з БНіП набір виробничих і складських приміщень, торгово-технологічне, холодильне обладнання, а також бажано силову електроенергію, гарячу та холодну воду, тепло й для приготування і відпускання їжі.

Навчальні заклади мають здійснювати за власний рахунок капітальний і поточний приміщень (в межах асигнувань, передбачених на ці цілі); оснащення їх меблями, загляд за торгово-технологічним, холодильним та іншим обладнанням; експлуатацію і р комунікацій; перевірку і клеймування ваговимірального обладнання; охорону господарства, оснащення їх пожежною сигналізацією; повертати закладу транспорту готової продукції і сировини; забезпечувати їдальні та інші типи закладів ресторанного посудом, наборами, інвентарем*.

Будівництво та введення в дію навчальних закладів має здійснюватися одночасно зі студентів, викладачів і обслуговуючого персоналу.

Навчальні заклади повинні постійно здійснювати організаційну роботу з питань харч затверджувати разом із закладами ресторанного господарства режим (графік) харчу передбачати для цього подовжені перерви для споживання їжі; двічі на рік (серпень, гр на організацію харчування тих, хто користується безоплатним і пільговим харчуванням коштів; напередодні дня харчування уточнювати заявки за кількістю тих, хто одержує постійно контролювати правильність витрат, обліку і розрахунків за харчування та своє коштів на ці цілі.

Навчальні заклади разом із закладом ресторанного господарства організують раціон шкіл і професійно-технічних училищ. Вищі навчальні заклади створюють передумови зусилля в цьому напрямку підприємств ресторанного господарства, які обслуговують обслуговуючий персонал.

Враховуючи складність організації раціонального харчування в школах і професійн доцільно вводити в штатне розписання цих навчальних закладів інспектора по харч який має спеціальну підготовку з питань технології приготування страв, фізіології хар від віку, профілю навчання, організації обслуговування учнів та інших організаці обов'язків входить організація обслуговування різних контингентів споживачів, контро

та послуг, забезпечення раціонального харчування, контроль за своєчасністю розрахунків.

За наявності медичного працівника при загальноосвітньому та професійно-технічному до його обов'язків входить здійснення контролю за якістю продуктів, що надходять до господарства, їх правильним зберіганням, дотриманням термінів реалізації, за якістю продукції відповідності її фізіологічним потребам дітей в харчових речовинах та енергії, до режиму в шкільній їдальні та буфеті.

Підприємства разом з навчальними закладами контролюють якість їжі, організують кафе та інших закладів ресторанного господарства для організації харчування й відповідні додаткові послуги: обслуговування поза затвердженим режимом роботи з відшкодування витрат на ці цілі, організація продажів напівфабрикатів, кулінарних і кондитерських виробів.

Підприємство зобов'язане своєчасно надавати споживачам харчування за меню денного вибору страв згідно із затвердженим режимом (графіком) роботи. Необхідно укомплектувати кваліфікованими кадрами, які володіють питаннями організації харчування дітей і мусять підвищенню їх кваліфікації. Дбайливо ставитися до матеріально-технічної бази, е обладнання з дотриманням встановлених правил, вимог санітарної, технічної та пожежної безпеки, вишукувати нові технологічні рішення, використовувати нову техніку, що сприяє підвищенню продукції та зниженню трудомісткості виробничих процесів.

Вимоги до розробки меню та оцінки якості продукції

У школах і професійно-технічних училищах, тобто навчальних закладах для дітей передбачається організоване харчування. Перевага надається раціональному гарячому харчуванню "пайок", до складу якого входять готові продукти промислового виробництва, допускається в окремих випадках. У вищих навчальних закладах поряд з меню вільного вибору розробляється меню організованого харчування. Харчування має організовуватися з урахуванням диференційованого підходу до організації харчування: для учнів різного віку - молодшого, середнього, старшого, для дорослих викладачів, які займаються розумовою працею. При складанні меню для дітей різного віку необхідно врахувати допомогою диференціації маси порції.

При дворазовому харчуванні сніданок (для учнів першої зміни) повинен становити не менше 35 % від добової потреби в харчових речовинах та енергії. Добова потреба в основних харчових речовинах, енергії та вітамінах представлена в додатку 41. При дворазовому харчуванні в групах подовженого дня для дітей молодшого віку третє прийняття їжі повинно становити не менше 10 % від добової калорійності раціону. Таким чином, при дворазовому харчуванні повинно забезпечуватися не менше 55 % добової потреби дітей у харчових речовинах триразового - не менше 65 %.

Співвідношення в раціоні харчування кількості основних харчових речовин - білків, жирів та вуглеводів повинно складати 1:1:4 (по масі). Частка тваринного білка в раціоні повинна становити не менше 10 % від загальної кількості, жири рослинного походження - не менше 30 %, легкозасвоюваних вуглеводів - не менше 50 % від загальної кількості.

У меню сніданку включають закуску, гарячу другу страву, гарячий напій, в меню обіду - другу і третю страви або гарячий напій (див. додаток 11).

При цьому можна користуватися рекомендованим меню на період не менше двох тижнів, розробленим у двох варіантах з урахуванням сезону та погодженим з територіальною організацією.

санітарно-епідеміологічної служби.

При розробці нових видів продукції після затвердження на кулінарній раді господарства рецептура страви чи кулінарного виробу (технологічна карта) погоджується держсанепідемнагляду.

При розробці меню обов'язково складається розкладка з переліком всіх продуктів, кожної страви, їх маси, харчової та енергетичної цінності, виходу страв.

При розробці рекомендованого меню розраховується сумарна кількість основних харчових продуктів на кожне приймання їжі, а також визначається середня харчова й енергетична цінність продуктів за тиждень.

Меню має бути різним по днях тижня, що досягається шляхом використання достатньої кількості різних приготуваних з різних видів сировини, та готових до споживання товарів. При розробці керуватися рекомендованим набором продуктів для організації харчування дітей і підлітків. Меню продуктів, використаних за тиждень, має відповідати рекомендованому.

При приготуванні страв і кулінарних виробів не слід використовувати гострі приправи, майонез, хімічні консерванти, синтетичні барвники та ароматизатори, кулінарний жир, сало тощо. Солодкі страви чи цукристі кондитерські вироби включаються в раціон один раз на день. При недостатній кількості вітамінів здійснюється вітамінізація раціону за допомогою вітамінізованих продуктів чи препаратів вітамінів. Слід використовувати також кухонну посуд.

При організації харчування дітей і підлітків не допускається приготування чи використання страв: кремових кондитерських виробів, холодців, заливних страв, зельців, паштетів, ковбас, форшмаку із оселедця, млинців з начинками (сиром, м'ясом), борошняних виробів, фаршу, кисломолочних продуктів власного приготування; сиру і сметани в натуральному вигляді, за винятком промислового виготовлення в однопорційній упаковці (сирки, йогурт), супів, макарони з м'ясним фаршем або рубленим яйцем, яєць і м'яса водоплавної птиці, грибів, смажених у фритюрі виробів, кави натуральної, невідомих порошоків, розпушувачів.

Робоче меню складається завідувачем виробництва за участю медичного працівника з урахуванням рекомендованої та фактичної наявності продуктів. Допускається заміна страв у разі неможливості за умови еквівалентності їх харчової та енергетичної цінності.

Для оцінки набору продуктів, використаних у харчуванні учнів, ведеться накопичувальна картка, в якій вказують кількість (масу брутто) використаних в раціоні продуктів за кожний день (за одну порцію).

Щодня оцінюється якість готової до реалізації продукції. Для цього проводиться бракеражна комісія, до складу якої входять завідувач виробництва і медичний працівник, останнього його замінюють педагогом, відповідальним за організацію харчування в закладі. Результати бракеражу вносять до спеціального журналу.

На шкільно-базових підприємствах проводять бракераж виробничо-технологічної продукції. Готова продукція в ізотермічній тарі доставляється з базового підприємства в заклад господарства при навчальних закладах. Термін зберігання їх у базових підприємствах не повинен перевищувати одну годину. Реалізація готових страв (перших, других, третіх) споживається учнями.

не пізніше 2-3 годин з моменту їх приготування. Перед реалізацією продукції перевіряю

Повторне розігрівання страв не допускається, тому вони зберігаються в ізотермічних мармітах. Перші страви і гарячі напої відпускаються з температурою 75°C, другі - 65°C, треті - 14°C.

Відповідальними за дотримання термінів реалізації готової продукції в їдальні є завідувач буфеті - буфетниця.

3.12.2. Організація обслуговування учнів у загальноосвітніх навчальних закладах

При організації харчування школярів необхідно дотримуватися оптимального режиму харчування (табл. 3.24).

Таблиця 3.24

РЕЖИМ ХАРЧУВАННЯ ШКОЛЯРІВ

Перерви після уроку	I зміна		Групи подовженого дня	II зміна	
	I-V класи	V-IX класи		I-V класи	V-IX класи
2-го	Сніданок		Сніданок	Полуденок	
3-го		Сніданок			Полуденок
Після занять	Обід 13-14 год.	Обід 14-15 год.	Обід 14-14 ³⁰ год., Полуденок 17 год.		

Тривалість перерв, під час яких здійснюється харчування учнів, має бути не менше 20 хв., при посадці учнів двічі за перерву - 30 хв. Тривалість проміжків між окремими прийомами їжі не повинні перевищувати 3,5-4 години. При погодженні з органами держсанепіднагляду допускається споживання їжі молодшими школярами в класних кімнатах.

Викладачі здійснюють контроль за споживанням їжі учнями молодших класів. Персонал підприємства сервірує столи, доставляє їжу і прибирає посуд.

Їжу подають у посуді індивідуального користування: столових глибоких і мілких тарілках, чашках, стаканах з порцеляни, фаянсу, нержавіючої сталі; використовують також столові набори (виделки, ложки столові, десертні, чайні) з нержавіючої сталі або алюмінію. Не дозволяється використовувати посуд з тріщинами і надбитими краями. Використання одноразового посуду з полімерних матеріалів допускається тільки після погодження з органами держсанепіднагляду.

Столового і чайного посуду, столових наборів має бути не менше трикратної кількості на одне місце в їдальні, що дозволяє забезпечити потребу в них усіх учнів без додаткової обробки їх протягом одного споживання їжі і мати запас в розмірі однократної потреби.

При організації харчування слід створити умови для дотримання учнями санітарно-гігієнічних вимог. Перед сніданком (обідом) вони заходять до приміщення для миття рук, в яке підведена тепла і холодна вода, є мило та засоби для сушіння рук (електрорушники, рушники разового використання). Потім йдуть до роздавальної, де отримують готову порціоновану продукцію і на тацях доставляють її до столу. В шкільній їдальні використовують столи на 4-8 місць. Багатомісні столи сприяють більш економному використанню площі залу. Як правило, застосовується повне самообслуговування, тому школярі після споживання їжі відносять використаний посуд на конвеєр для збирання посуду або в мийну.

Для молодших школярів столи сервірує персонал їдальні. Класний керівник організовано заводить їх до їдальні і розсаджує за столи. У процесі споживання їжі він навчає їх правилам поведінки за столом. Збирають посуд чергові старшокласники і персонал їдальні.

Враховуючи, що школярів необхідно обслужити швидко, важливе значення має запровадження нових технологій та форм обслуговування. Найбільш раціональним є такий спосіб роздавання їжі, коли страви порціонують в індивідуальний посуд багаторазового використання і вставляють у спеціальне обладнання, яке зберігає необхідну температуру. Це може бути роздавальна лінія з накопичуванням раціонів харчування або термопорти.

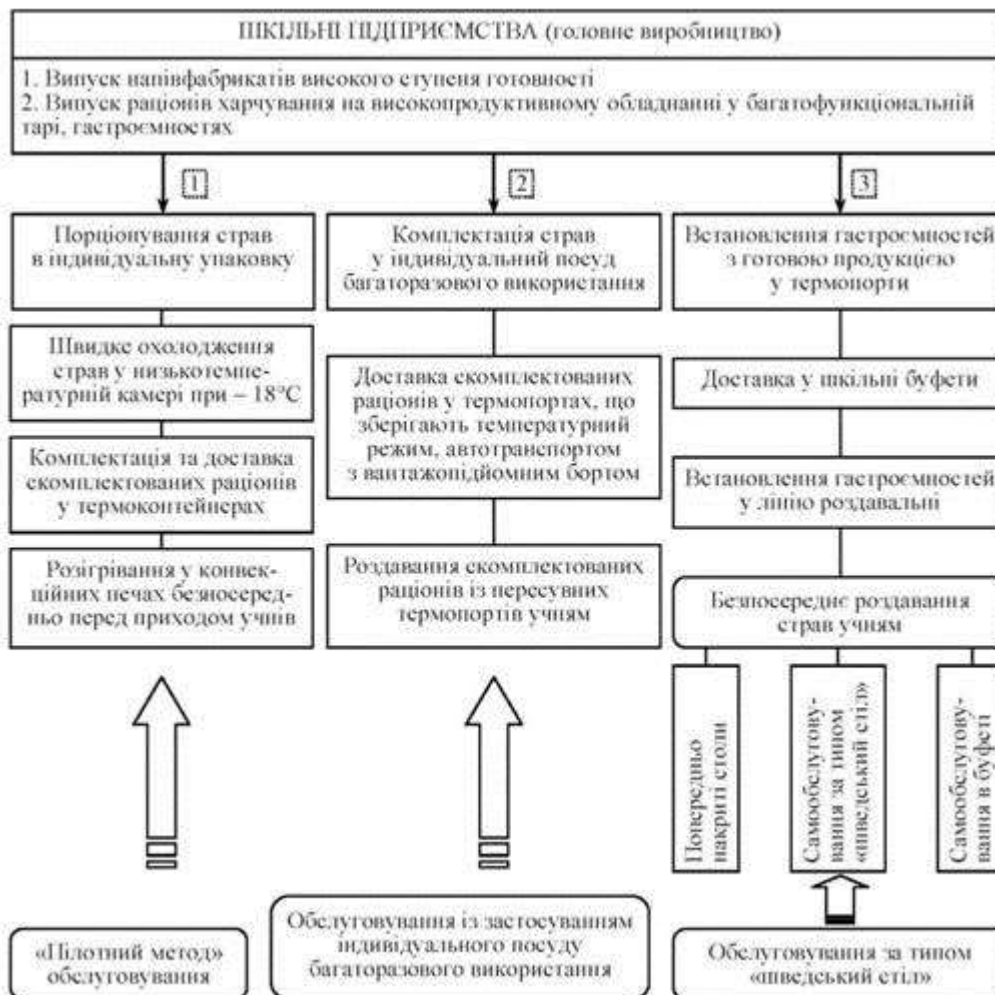


Рис. 3.80. Запровадження нових технологій та форм обслуговування в шкільних комбінатах харчування і закладах ресторанного господарства при школах (технологічні ланцюги)

Комплексні раціони при цьому учні беруть безпосередньо з роздавальні із накопичувача або пересувних термопортів, які розміщують в одну лінію.

Комплектація других страв і закусок здійснюється на базовому підприємстві в індивідуальний посуд багаторазового використання. Доставку здійснюють у спеціальних пересувних термопортах, що зберігають заданий температурний режим протягом шести годин.

Можна швидко обслужити школярів, використовуючи і такий спосіб, як попереднє накриття столів скомплектованими раціонами. Недолік цього методу полягає в тому, що в холодний період року гарячі страви швидко остигають, а тому можуть бути нарікання на те, що страви холодні.

Запобігти цьому дозволяє використання роздавальні з тепловими шафами, які використовують для накопичення обідів або сніданків. До приходу школярів у зал комплексні обіди (сніданки) ставлять на полиці накопичувача. Школярі, за винятком молодших, самостійно розбирають таці з комплексними обідами (сніданками), приносять їх до столу і, не знімаючи з таці, споживають їжу. Після обіду її відносять на конвеєр для

збирання використаного посуду.

Поступово запроваджується форма обслуговування школярів за типом "шведський стіл". На роздавальній лінії в спеціальних ємностях виставляють різні види закусок, страв, кондитерських виробів, напоїв тощо. Для цього можуть бути використані і пересувні візки з підігрівом та охолодженням. Школярі самостійно вибирають страви, які їм до вподоби, але так, щоб вийшов певний раціон харчування (наприклад, сніданок) на певну суму.

Заслуговує на увагу і досвід організації обслуговування скомплектованими раціонами з використанням індивідуальної упаковки в одноразовому посуді. Комплектація готових раціонів здійснюється на базовому підприємстві (комбінаті шкільного харчування) з наступним розігріванням їх в НВЧ-печах, встановлених у шкільних буфетах⁷³.

Удосконалення процесу обслуговування в шкільних закладах ресторанного господарства супроводжується впровадженням технологічних інновацій, зокрема використання потужного багатофункціонального сучасного обладнання - конвектомату, який замінює декілька видів обладнання: електроплиту, елект-рошафу, електрокотел, удвічі скорочує час приготування їжі, економить затрати електроенергії, а головне, забезпечує високу якість приготування страв (зберігає вітаміни та інші біологічно активні речовини).

Конвектомат дозволяє готувати не тільки гарячі страви, а й випікати хлібобулочні та кондитерські вироби. Багатофункціональна тара, яка використовується для приготування їжі в конвектоматі, одночасно є тарою для доставки і роздавання її у буфетах-роздавальнях при школах, що сприяє збереженню зовнішнього вигляду та якості продукції. При установці конвектомата в їдальні при школі приготування їжі здійснюється на місці з використанням гастроємностей, з яких її й відпускають на роздавальні.

За наявності їдальні і буфету останній виконує допоміжну функцію з реалізації школярам соків, кондитерських виробів, молочнокислих продуктів, фруктів тощо. Обслуговує споживачів буфетниця, яка видає продукцію і здійснює розрахунок. Її обов'язком може бути і поточна реалізація абонементних талонів на певні раціони харчування учням за власні кошти. В їдальні може бути запропонований і вільний вибір страв чи виробів за розрахунком з касиром на роздавальні.

Всі учні можуть одержувати також за рахунок коштів місцевого бюджету безоплатний другий сніданок (I зміна) або полуденок (II зміна), до складу якого входять молоко (молочнокислі продукти, соки, вітамінізовані напої), а також хлібобулочні вироби (пряники, печиво). Для організації обслуговування учнів другим сніданком складається спеціальний графік. Вони приходять в їдальню чи буфет всім класом, де заздалегідь виставлена підготовлена до споживання продукція: молоко або інші напої налиті в 200-

грамові стакани, хлібобулочні й інші вироби викладені на таці, застелені серветками, поряд розмішують щипці і пиріжкові тарілки. Учні беруть напій та хлібобулочний виріб і, стоячи або сидячи за столом, споживають другий сніданок.

Важливе значення має раціоналізація розрахункових операцій. Комплексні сніданки та обіди старші школярі самостійно одержують за придбаними або безоплатними абонементними талонами. Молодші школярі знаходяться під опікою вчителя, який веде облік кількості тих дітей, які харчуються за рахунок бюджетних коштів. Кожного дня він відмічає в журналі, хто скористався послугами їдальні.

Аналогічний облік веде інспектор з організації харчування. Можливі два варіанти звітування завідувача виробництва та інспектора з харчування.

За першим варіантом інспектор з харчування щодня виписує квитанцію на отримання харчування учнями 1-4 класів та школярами, які потребують дієтичного харчування, учнями-сиротами тощо. Корінці квитанцій, в яких вказується кількість учнів, які харчуються, додаються до звіту завідувача виробництва їдальні. До звіту інспектора додаються квитанції, в яких також відображена кількість учнів, які харчуються. Завідувач надсилає звіт до бухгалтерії комунального підприємства один раз на тиждень, інспектор з організації харчування - до районного управління освіти і науки один раз на місяць.

За другим варіантом щодня завідувач виробництва та інспектор з харчування складають реєстр (акт), згідно з яким дані обох працівників, відповідальних за харчування, про чисельність школярів, що харчуються, мають повністю збігатися. Реєстр виписується на харчування кожної категорії тих, хто харчується, безкоштовно. У кінці кожного тижня завідувач виробництва складає звіт про витрачені кошти (для бухгалтерії комунального підприємства). У кінці місяця інспектор з харчування складає власний звіт і звіряє його з бухгалтерією. Звіт підписується директором, бухгалтером та інспектором з харчування і надсилається до бухгалтерії районного управління освіти.

На основі щомісячного звіту районне управління освіти перераховує об'єднанню шкільних їдалень (комунальному підприємству) кошти.

Заслуговує на увагу комп'ютеризація руху інформаційних потоків у системі "Шкільне харчування", в тому числі й інформації про реалізацію продукції та розрахунок за неї, здійснений школярем за допомогою "Карті учня" (рис. 3.81).

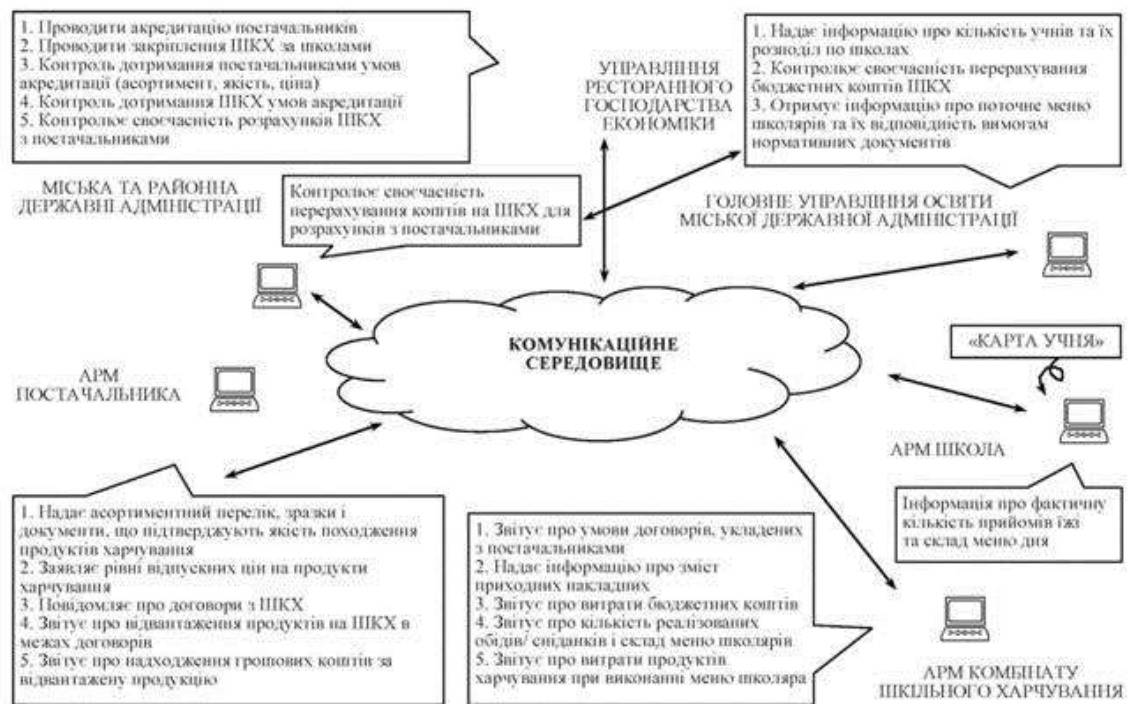


Рис. 3.81. Міська інформаційна система "Шкільне харчування"

Комплексна програма "Карта учня", розроблена і запроваджена в деяких школах Москви, дозволяє реалізувати систему безготівкових розрахунків, а також дає можливість вирішення низки комплексних проблем соціально-економічного характеру. Особливого значення набуває така система, коли організація шкільного харчування стає предметом загальнодержавної та міської турботи і спрямована на більш повне забезпечення раціональним харчуванням школярів. Головною ланкою при цьому стають державні комунальні торгово-виробничі підприємства (комбінати шкільного харчування). Вони закуповують, частково переробляють і доставляють сировину, напівфабрикати і готову продукцію шкільним закладам ресторанного господарства. З часом їх значення в організації харчування школярів має якісно зростати: вони повинні готувати сніданки, обіди і відправляти шкільним закладам ресторанного господарства - особливо тим, які не мають умов для приготування їжі.

Другою важливою ланкою в організації шкільного харчування є постачальники, які одержують право на поставку продукції для школярів.

Контроль за виконанням зобов'язань, взятих комбінатами харчування і постачальниками, є складним завданням. Вирішенню цієї важливої проблеми може допомогти міська інформаційна система "Шкільне харчування", яка об'єднує всі зацікавлені організації, в тому числі міську і районні державні адміністрації (відділи торгівлі), міське і районні управління освіти, школи.

Інформаційна система "Шкільне харчування" має базу даних, до якої надходить вся необхідна інформація. Шкільні комбінати і постачальники забезпечують її введення: відомості за договорами між постачальниками і шкільними комбінатами харчування, накладні на поставку продукції,

платіжні документи на оплату постачальником і одержання бюджетних коштів, меню, інформація про санітарні та гігієнічні сертифікати на товари тощо. Міська держадміністрація забезпечує введення нормативно-довідкової інформації, здійснює контроль за надходженням документів і проводить аналіз діяльності постачальників та шкільних комбінатів харчування. На основі цієї інформації можна скласти різні звіти, які дозволять повністю висвітлити і оцінити роботу всіх учасників системи шкільного харчування.

3.12.3. Організація обслуговування учнів у професійно-технічних навчальних закладах

У професійно-технічних навчальних закладах (ПТНЗ) навчається більше пів-мільйона громадян України, 70 % яких поряд з професією здобувають повну загальну середню освіту. Їх фінансування здійснюється з державного бюджету.

При організації харчування учнів професійно-технічних навчальних закладів слід враховувати, що в умовах сьогодення частина учнів (приблизно 20 %) оволодіває професією на контрактній основі. Тому учні, які знаходяться на державному забезпеченні, повинні одержувати харчування за місцем навчання згідно з нормативно-законодавчими актами, описаними вище, а учні, які навчаються на контрактній основі, харчуються за власні кошти.

Організація харчування учнів має надзвичайно важливе значення, бо серед них соціально незахищені громадяни складають 44 %, що в чотири рази більше, ніж серед школярів. Крім того, в процесі здобуття професійної освіти підлітки підпадають під вплив складного комплексу факторів, які негативно впливають на окремі органи і системи організму. У зв'язку з тим, що організм підлітка не завжди спроможний відповісти адекватною захисною реакцією на вплив несприятливих факторів середовища, можуть виникати функціональні порушення, які при тривалому негативному впливі переходять у патологічні. Тому одним із постійно діючих факторів, які позитивно впливають на організм працюючих підлітків, визначаючи нормальний фізичний і психічний їх розвиток, є раціональне харчування.

Відповідно до сучасних гігієнічних вимог найбільш обумовленим є чотириразове харчування. Загальна енергетична цінність добового раціону залежить від інтенсивності завантаженості підлітків (додаток 45). Рекомендовані об'єми споживання основних харчових речовин, вітамінів, мінеральних речовин, для учнів ПТНЗ представлені у додатку 46.

Загальну енергетичну цінність добового раціону доцільно поділити при цьому наступним чином: сніданок - 25 %, обід - 30-35 %, полуденок - 15- 20 %, вечеря - 25 %. Добовий набір продуктів для учнів представлений у додатку 42.

Враховуючи результати досліджень, проведених авторами, кожний

четвертий учень потребує дієтичного харчування, в їдальнях при ПТНЗ воно має бути також організоване.

На жаль, останнім часом в організації харчування учнів системи профтехос-віти відбулися негативні зміни. Сучасна економічна скрута призвела до того, що більшість ПТНЗ забезпечують обідами і продуктовими наборами учнів із числа дітей-сиріт та дітей, які знаходяться під опікою. Невеликий залишок грошей, виділених із бюджету, після відрахування на утримання дітей-сиріт використовують для організації харчування дітей із малозабезпечених сімей. Решта дітей можуть харчуватися за власні кошти.

Різде зменшення кількості учнів, які харчуються, призвело до зниження ефективності роботи їдалень, погіршення умов навчання. В цих умовах заслуговує на увагу досвід тих професійно-технічних закладів, які крім коштів, які виділяє держава для організації харчування учнів, знаходять додаткові джерела надходжень продовольчих товарів, що дає їм можливість забезпечити всіх бажаючих триразовим харчуванням за місцем навчання.

До таких джерел належать:

- централізоване забезпечення їдальні у відповідності з виділеними з бюджету коштами м'ясом, рибою, хлібом, молоком тощо;
- отримання сільгосппродуктів від батьків, які працюють у сільському господарстві, що зараховується як внесок за харчування дітей;
- надходження сільгосппродуктів, зароблених учнями на сільськогосподарських підприємствах різної форми власності (овочів, фруктів тощо): від заробленого учні одержують 50 % готівкою, решту перераховують собі на триразове харчування;
- переробка цієї продукції з метою створення нових видів товарів тривалого зберігання: компотів, повидла, овочевих консервів тощо;
- надходження коштів з місцевих бюджетів на організацію харчування учнів ПТНЗ.

На організацію харчування учнів професійно-технічних училищ впливають особливості навчального процесу. Як правило, протягом року теоретичне навчання в межах навчального закладу чергується з виробничим навчанням, яке може здійснюватися і поза його межами. В останньому випадку харчування організують там, де учні проходять виробничу практику. Для всіх, хто знаходиться в навчальному закладі, розробляється графік організації харчування учнів (табл. 3.25).

Сніданок передбачається для учнів, які перебувають на повному державному утриманні, і для всіх бажаючих. Обідом забезпечені практично

всі, вечерею ті, хто знаходиться на повному державному утриманні, і ті, хто мешкає в гуртожитку і хоче скористатися послугами їдальні.

Таблиця 3.25

ЗВЕДЕНИЙ ГРАФІК ОРГАНІЗАЦІЇ ХАРЧУВАННЯ УЧНІВ ПТНЗ

Раціон	Понеділок	Вівторок	Середа	Четвер	П'ятниця
Сніданок	9 ²⁰ - 9 ⁵⁰	7 ⁵⁰ -8 ²⁰	7 ⁵⁰ - 8 ²⁰	7 ³⁰ -8 ⁰⁰	7 ³⁰ -8 ⁰⁰
Обід	10 ⁴⁵ -11 ⁰⁰ 11 ⁴⁵ -12 ⁰⁰ 12 ⁴⁵ - 13 ⁰⁰	10 ²⁵ -10 ⁴⁰ 11 ²⁰ -11 ³⁵ 12 ¹⁵ -12 ³⁰	10 ²⁵ -10 ⁴⁰ 11 ²⁰ -11 ³⁵ 12 ¹⁵ -12 ³⁰	9 ⁴⁰ -9 ⁵⁵ 10 ³⁵ -10 ⁵⁰ 11 ³⁰ -11 ⁴⁵	9 ⁴⁰ -9 ⁵⁵ 10 ³⁵ -10 ⁵⁰ 11 ³⁰ -11 ⁴⁵
Вечеря	19 ⁰⁰ -19 ³⁰	19 ⁰⁰ -19 ³⁰	19 ⁰⁰ -19 ³⁰	19 ⁰⁰ -19 ³⁰	19 ⁰⁰ -19 ³⁰

Важливе значення має планування роботи їдальні. Замовлення на певні раціони харчування надходять на виробництво напередодні в організованому порядку: майстри виробничого навчання або наставники груп фіксують їх у спеціальному журналі в першій половині дня. На основі заявок робиться розрахунок сировини, необхідної для приготування страв згідно меню, затвердженого директором ПТНЗ.

Обслуговування учнів під час сніданку, обіду, вечері здійснюється різними способами. При попередньому накриванні столів чергові отримують талони на раціони харчування певних груп і відповідно до замовлення до приходу учнів розставляють страви на столах: перші страви подають в супових мисках на 4-6 осіб, інші - в індивідуальному посуді. Столи закріплюються за кожною навчальною групою, що сприяє упорядкуванню процесу обслуговування.

Другий спосіб можливий при використанні механізованих роздавальних ліній з накопичувачами. Учні заходять до залу організовано згідно з графіком, талони на вході віддають черговим і йдуть до роздавальні, де беруть таці з комплексними обідами і переносять їх до столів, закріплених за групою. За порядком у залі слідкує черговий по їдальні.

Третій спосіб використовують при малій інтенсивності потоків споживачів. Скомплектовані раціони харчування учні можуть одержати за талонами на не-механізованій роздавальній лінії ЛС.

Споживання їжі триває 10-15 хвилин. Потім учні відносять використаний посуд до мийного відділення або на конвеєр для збирання посуду. Можливий і такий варіант збирання посуду: після обіду учні залишають посуд на столах, чергові за допомогою возиків збирають його окремо за видами і відвозять до мийного відділення для санітарної обробки. Потім вони витирають столи і здійснюють вологе прибирання. Це можливо тому, що між споживанням їжі різними групами учнів згідно з графіком - 45-

хвилинний урок.

Важливим елементом раціональної організації обслуговування учнів є вибір ефективної форми розрахунку за харчування. Він може здійснюватися безготівково і готівкою або в кредит. Безготівковий розрахунок передбачений для тих, хто знаходиться на державному утриманні. В інших випадках майстер збирає гроші або реєструє тих, хто хоче харчуватися в кредит.

Поряд з основним раціоном харчування учні можуть одержати додаткову продукцію за власні гроші у буфеті: кондитерські вироби, фрукти, гарячі напої, солодкі страви тощо.

На сучасному етапі назріло вирішення такого важливого питання, як запровадження нових форм обслуговування учнів і нових технологій виробництва продукції аналогічно тим, що застосовуються в шкільних їдальнях і буфетах. Крім того, враховуючи, що не всі ПТНЗ мають їдальні, оснащені всім необхідним торгово-виробничим і холодильним обладнанням, важливе значення має спільне зі школами використання базових шкільних підприємств з виробництва напівфабрикатів, кулінарних і кондитерських виробів, готових страв. Практично таке співробітництво має місце в деяких регіонах України.

3.12.4. Організація обслуговування студентів у вищих навчальних закладах

Особливості організації харчування студентів

Студенти є потужним за чисельністю споживацьким сегментом, який складає більше населення України. Специфіка студентського контингенту полягає в тому, що в основному це молоді люди, які навчаються в закладах вищої освіти, яка має переважно розумовий характер праці і особливий режим відпочинку. Це впливає на їхнє харчування, яке повинно відповідати навчальному плану вищого навчального закладу (ВНЗ).

У державних вищих навчальних закладах більшість студентів знаходяться на державному утриманні, а деякі з них є сироти, інваліди і ті, хто залишився без опіки батьків. Вони отримують допомогу на харчування. Інші харчуються за власні кошти. Певна частина студентів вчиться в закладах вищої освіти за власні кошти. На сучасному етапі у країні з'явилась значна кількість недержавних вищих навчальних закладів, де студенти харчуються за власні кошти.

Попит студентів на послуги підприємств ресторанного господарства залежить від їхнього соціального статусу і формуються з різних джерел: стипендії (її отримують студенти, які добре вчаться, сироти, інваліди, залишилися без опіки батьків), заробітної плати, соціальної допомоги, допомоги батьків. Дослідження свідчать про те, що у 30-40 % студентів доходи формуються за рахунок стипендії, у 41 % - за рахунок допомоги батьків, 0,21 % студентів харчуються за власні кошти.

Для організації харчування студентів при вищому навчальному закладі обов'язково створюється підприємство ресторанного господарства, до складу якого входять їдальня, кафе, буфет. Це можуть бути спеціально орієнтовані заклади, як правило, закритого типу. Їдальня призначена для надання

повноцінного харчування, інші заклади ресторанного господарства виконують та створюють умови для організації другого сніданку, полуденку. При ВНЗ створюють такі, які організовують не тільки харчування, а й відпочинок молоді.

Загальна кількість місць у закладах ресторанного господарства розраховується виходячи з кількості тисячу осіб в максимальну зміну, який складає 200 місць. Місця між закладами різних типів бажано поділяти у співвідношенні: їдальня для студентів - 70 %, викладачів - 10 %, кафе, буфети, кафе тощо - 14 %. На сучасному етапі частка місць в їдальні знизилася, а в буфеті збільшилася. У результаті цього зростає частка студентів, які одержують додаткове харчування в кафе, буфеті, тих, хто має повноцінне гаряче харчування.

Заклади ресторанного господарства при ВНЗ реалізують продукцію за меню вільного вибору раціону харчування. В їдальні доцільно використовувати другий вид меню. Протягом опитування: скомплектовані раціони харчування бажано отримувати 3/4 опитаних студентів. Найчастіше потрібно сніданку, кожен другий - обіду. Кожен п'ятий студент потребує дієтичного харчування. В їдальні має бути окремий зал для організації дієтичного харчування.

У вечірні години їдальня і кафе можуть використовуватися для проведення бенкетів, банкетів, що сприятиме підвищенню ефективності їхньої господарської діяльності і дасть можливість для покращення матеріально-технічної бази підприємства.

Фактори впливу на режим роботи закладів ресторанного господарства

Графік роботи закладів ресторанного господарства повністю підпорядковується графіку роботи у вищих навчальних закладах. Інтенсивність попиту на їхні послуги залежить від співвідношення різних груп теоретичних занять, практики, сесії, канікул.

В окремі періоди лекційні та практичні заняття на більшості курсів збігаються у закладах ресторанного господарства за місцем навчання в цей час спостерігається найбільше споживачів. В інший час студенти одних курсів (груп) знаходяться на заняттях, других - на канікулах. Інтенсивність потоку споживачів при цьому у підприємствах ресторанного господарства зростає. Під час екзаменаційної сесії студенти з різних причин менше користуються їдальнями, змінюється характер попиту: знижується попит на обідню продукцію, підвищується попит на кондитерські вироби, соки. Зміна попиту споживачів у закладах ресторанного господарства пояснюється також особливостями виплати стипендії, наявністю святкових і передвихідних днів.

Вплив зазначених чинників може бути встановлений в результаті аналізу роботи підприємства за минулий рік, складу потенційного контингенту споживачів у поточному році, опитуванням студентів.

Знайомитися зі складом студентів, умовами їхньої праці і побуту керівники підприємства повинні напередодні нового навчального року. У навчальній частині навчального року цього вся необхідна інформація: загальна чисельність студентів по відділеннях (денна, заочна), кількість іногородніх студентів, які мешкають у гуртожитках, одержують стипендії, режим роботи навчального закладу, план-графік навчального процесу.

Основними споживачами закладів ресторанного господарства при навчальних закладах є студенти денних відділень і студенти-заочники, які приїжджають на екзамени, а також професорсько-викладацький склад і обслуговуючий персонал.

Все це обумовлює режим роботи студентських закладів ресторанного господарства, який характеризується нерівномірністю завантаження не тільки в цілому за рік, а й протягом півроку, а навіть днів тижня.

Значна частина закладів, які обслуговують студентів, працює 10 місяців на рік, причому кількість закладів змінюється залежно від того, проводяться заняття в одну, дві або три зміни. Кількість закладів ресторанного господарства відповідно збільшується. Графік навчального року є документом для розробки режиму їхньої роботи.

Режим роботи підприємств ресторанного господарства встановлюється адміністрацією підприємства і профспілковою організацією вищого навчального закладу.

У вузах проводяться спарені лекції (уроки) загальною тривалістю півтори години. Заняття встановлюються так, щоб забезпечити раціональний режим праці і відпочинку працівників і організувати їхнє харчування.

Для упорядкування потоків споживачів шляхом раціоналізації режимів праці і відпочинку в закладах встановлюють перерви тривалістю 15-20 хвилин.

Харчування груп студентів здійснюється за спеціально складеним графіком, як наслідок великої інтенсивності потоку споживачів. Протягом 80 хвилин працівники їдальні встигають підготувати комплексні обіди (сніданки) для нового потоку.

Графік реалізації скомплектованих раціонів харчування в одну зміну може мати наступний вигляд:

Споживання їжі Час, год.-хв.

I сніданок 750 - 820; 905 - 920

II сніданок 1005 - 1020; 1105 - 1120

Обід 1205 - 1220; 1305 - 1320; 1405 - 1420

Аналогічно розробляють режим харчування і при роботі навчального закладу в дві зміни.

Заклади ресторанного господарства при навчальних закладах повинні починати роботу з першої зміни і закінчувати її через 30 хв. після закінчення занять другої зміни.

Вибір форм обслуговування

Основним методом обслуговування в студентських закладах ресторанного господарства є самообслуговування. Сьогодні багато вищих навчальних закладів переходять на самообслуговування з няг/гуттним ппзпяхвнкпм ттпи тїттпуканні страв вільного вибору. Ця форма обслуговування добре себе зарекомендувала в їдальнях при гуртожитках.

рівномірний і не дуже інтенсивний потік споживачів, у дієтичних їдальнях, де часто реалізують страви (або раціони харчування) різного лікувального призначення. Воно характерне для обслуговування студентів-іноземців.

Однак пропускна спроможність цієї системи не відповідає інтенсивності потоку в їдальнях при навчальних корпусах. Вивчення характеру й інтенсивності потоку споживачів дає висновок, що у ВНЗ утворюються циклічні і дуже інтенсивні потоки споживачів (більші перерви між заняттями не перевищують 20 хв. Якщо врахувати, що фізіологічне споживання їжі складає 10-15 хв., час на перехід з аудиторії в їдальню і назад 3-5 хв., то продукції припадає 5-7 хв. обідньої перерви. Щоб роздавальня могла обслужити за годину пропускна спроможність її має складати 20 чол./хв., двісті - 40 чол./хв. і т. д.

При використанні роздавальні типу ЛС досягти цього можна лише шляхом використання роздавальних ліній, що позначиться на ефективності використання торгової площі. Тому механізовані роздавальні по відпусканню комплексних раціонів харчування з накопичувачами періодичної дії, які протягом п'яти хвилин здатні обслужити надзвичайно інтенсивний потік. Співвідношення між кількістю комплексних обідів, вставлених в накопичувач, і кількістю споживачів становить 0,7:1. У цьому випадку доцільним є попередній розрахунок за комплексні обіди. Для забезпечення безперебійної роботи їдальні абонементні талони слід купувати заздалегідь. Це полегшить роботу їдальні.

Додатково може бути використана і така форма, як обслуговування на "шведській лінії". Це обслуговування використовує роздавальні вільного руху. У підприємствах, де немає їдальні, а є буфет, використовують описаний в п. 3.12.2 "пілотний метод" обслуговування споживачів. При цьому обслуговування використовують пересувні візки з охолодженням і підігрівом.

В основному через буфети і кафе реалізують широкий асортимент кондитерських виробів, продуктів, гарячих і холодних напоїв, а також виготовлених в їдальні борошняних кушунків (кулеб'яка, піріжки з різними начинками), холодних закусок (салати, яйце відварене, картопляна каша тощо), других страв (куряче філе, голубці, сирники, гарніри, соуси тощо).

Буфети і кафе оснащуються сучасним обладнанням: барною стійкою, буфетною охолоджувальною вітриною і мармітом для підігрівання страв, НВЧ-піччю, приладом для демонстрації і зберігання закупних товарів (води солодкої і мінеральної, соків, продукції промислового виробництва тощо) (рис. 3.82).

В цих закладах ресторанного господарства застосовують самообслуговування з розрахунком у буфетником. У залі буфету і кафе встановлюють столи для споживання їжі стоячи або сідючи.

Якщо навчальний заклад має декілька (іноді до декількох десятків) навчальних корпусів, то в межах міста створюється студентське містечко, то на цій території створюють кафе харчування (ЦСХ), який є підрозділом вищого навчального закладу. Діяльність кафе харчування проводиться на основі статуту навчального закладу та Положення про ЦСХ, затвердженого власністю - державна, як і ВНЗ. Метою функціонування ЦСХ є забезпечення студентів кафе навчального закладу якісним харчуванням за доступними цінами за рахунок в

матеріально-технічної бази, продуктів харчування вітчизняного виробництва, високої кваліфікації персоналу, модернізації матеріально-технічної бази цього підрозділу та впровадження сучасних технологій. До складу Центру входять спеціалізовані заклади ресторанного господарства різних типів, пересувних лотків роздрібної торгівлі продовольчих товарів.



Рис. 3.82. Буфет при вищому навчальному закладі

Не виключено, що поряд із закладами ресторанного господарства з державною формою власності можуть бути відкриті за згодою вищого навчального закладу приватні заклади харчування: швидкого обслуговування, які стають конкурентами діючих державних закладів. Така конкуренція сприяє удосконаленню роботи закладів ресторанного господарства, підвищенню якості та послуг, зниженню їх вартості.

Питання для самоперевірки

1. Законодавчі акти і урядові постанови, що регламентують роботу в підприємствах харчування в навчальних закладах.
2. Державні та місцеві органи, що реалізують систему соціальних заходів на місцях. Характерні напрями їхньої діяльності.
3. Порядок надання послуг у навчальних закладах з різною формою власності.
4. Особливості організації харчування дітей в загальноосвітніх навчальних закладах та гарантії асигнувань.
5. Організація харчування дітей в загальноосвітніх навчальних закладах за рахунок місцевих бюджетів.
6. Організація харчування учнів професійно-технічних навчальних закладів.
7. Режим харчування учнів професійно-технічних навчальних закладів.
8. Особливості розрахунку за харчування в загальноосвітніх і професійно-технічних навчальних закладах.

Правила нарахування податку на додану вартість.

9. Особливості надання послуг з харчування студентам вищих навчальних закладів.
10. Обов'язки навчальних закладів при організації харчування відповідних контингентів.
11. Обов'язки підприємств ресторанного господарства при навчальних закладах.
12. Вимоги до розробки меню в школах і професійно-технічних навчальних закладах.
13. Обмеження на використання продуктів і страв у харчуванні дітей.
14. Оцінка якості продукції в підприємстві ресторанного господарства при навчальних закладах.
15. Фактори впливу на організацію харчування школярів.
16. Формування графіку харчування школярів.
17. Організація роботи шкільних базових комбінатів харчування.
18. Організація обслуговування школярів з попереднім накриттям столів і при використанні ліній з накопиченням комплексних обідів (сніданків).
19. Організація обслуговування школярів при доставці продукції в індивідуальне використання.
20. Організація обслуговування школярів при комплектації страв в індивідуальній формі використання.
21. Обслуговування школярів за типом "шведський стіл".
22. Організація обслуговування школярів безкоштовними другими сніданками (молоко, напої, хлібобулочними виробами).
23. Розрахунок за харчування в шкільних закладах ресторанного господарства.
24. Інформаційна система "Шкільне харчування".
25. Необхідність комплексного запровадження нових форм обслуговування і нових закладах харчування.
26. Фактори впливу на організацію харчування учнів ПТНЗ.
27. Джерела надходження коштів для організації харчування учнів ПТНЗ.
28. Основні вимоги до організації раціонального харчування учнів ПТНЗ.
29. Організація обслуговування учнів ПТНЗ.
30. Фактори впливу на організацію харчування студентів.
31. Визначення потенційного контингенту споживачів студентської їдальні.

32. Визначення режиму роботи підприємства ресторанного господарства при навчальних заняттях.
33. Особливості обслуговування студентів при реалізації комплексних раціонів харчування.
34. Вибір роздавальної форми для студентської їдальні.
35. Характеристика форм обслуговування, які використовуються в студентських підприємствах ресторанного господарства.