



# СЛУЖБА ХАРЧУВАННЯ В ГОТЕЛІ

Food & Beverage Service



# СЛУЖБА ХАРЧУВАННЯ Є ОДНИМ ІЗ КЛЮЧОВИХ ПІДРОЗДІЛІВ, ЩО БЕЗПОСЕРЕДНЬО ВПЛИВАЄ НА:

- рівень сервісу;
- імідж готелю;
- задоволеність гостей;
- прибутковість підприємства.

У багатьох готелях дохід від харчування становить 30–50 % загального доходу, а у курортних комплексах — навіть більше.



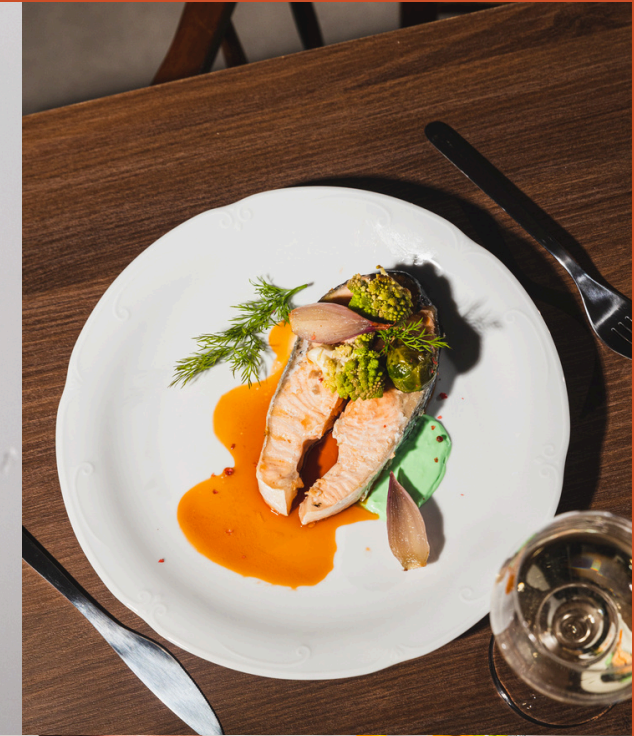


# СЛУЖБА ХАРЧУВАННЯ ЗАБЕЗПЕЧУЄ:

- організацію харчування гостей;
- ресторанне обслуговування;
- банкетне та конференц-обслуговування;
- кейтеринг;
- обслуговування в номерах (Room Service).

## Основні завдання служби:

- забезпечення гостей якісним харчуванням;
- створення комфортної атмосфери в ресторанах і барах;
- організація банкетів, прийомів, фуршетів;
- контроль якості продуктів;
- забезпечення санітарних норм;
- формування меню.





СТРУКТУРА  
СЛУЖБИ  
ХАРЧУВАННЯ



# Керівництво

## Food and Beverage Manager (F&B Manager)

керівник служби харчування.

### ОСНОВНІ ФУНКЦІЇ:

- управління всіма підрозділами харчування;
- планування бюджету;
- контроль якості обслуговування;
- розробка концепції ресторану;
- управління персоналом.

# ОСНОВНІ ПІДРОЗДІЛИ СЛУЖБИ

## 1. Ресторан

Основне місце харчування гостей.

### Функції:

- організація сніданків;
- обіднє та вечірнє обслуговування;
- обслуговування туристичних груп;
- тематичні вечори.

### Персонал:

- **метрдотель** - це керівник обслуговуючого персоналу ресторану, який організовує роботу офіціантів і контролює процес обслуговування гостей.
- **офіціанти** - це працівники ресторану або служби харчування готелю, які безпосередньо обслуговують гостей: приймають замовлення, подають страви та напої і забезпечують комфорт під час перебування в ресторані.
- **бармени** - це працівники служби харчування готелю або ресторану, які займається приготуванням, оформленням і подачею алкогольних та безалкогольних напоїв, а також обслуговують гостей у барі
- **хостес** - це працівник ресторану або служби харчування готелю, який зустрічає гостей, вітає їх, допомагає розміститися за столиком і координує потік відвідувачів у залі ресторану.



# ОСНОВНІ ПІДРОЗДІЛИ СЛУЖБИ

## 2. Бар

Бар є важливою частиною інфраструктури готелю.

### Основні функції:

- продаж алкогольних та безалкогольних напоїв;
- приготування коктейлів;
- організація відпочинку гостей.

### Типи барів:

- **лобі-бар** - це бар, розташований у вестибюлі (лобі) готелю, який призначений для відпочинку гостей, проведення ділових зустрічей та очікування.
- **пул-бар** - це бар, який розташований біля басейну або безпосередньо у басейні готелю
- **нічний бар** - це бар у готелі, який працює переважно у вечірній та нічний час і призначений для відпочинку гостей.
- **винний бар** - це бар, спеціалізований на продажу та дегустації різних сортів вина





# ОСНОВНІ ПІДРОЗДІЛИ СЛУЖБИ

## 3. Room Service

обслуговування гостей у номерах.

### Послуга включає:

- доставку їжі в номер;
- подачу сніданку;
- обслуговування VIP-гостей.

У престижних готелях ця служба працює 24 години на добу.



# ОСНОВНІ ПІДРОЗДІЛИ СЛУЖБИ

## 4. Банкетна служба Організовує:

- банкети;
- конференції;
- весілля;
- корпоративні заходи.

## Персонал:

- **банкетний менеджер** - це працівник готелю або ресторану, який відповідає за організацію та проведення банкетів, конференцій, весіль, фуршетів та інших урочистих заходів.
- **офіціанти** -
- **координатори заходів** - це працівник готелю, який планує та організовує проведення різних подій і контролює їх реалізацію.



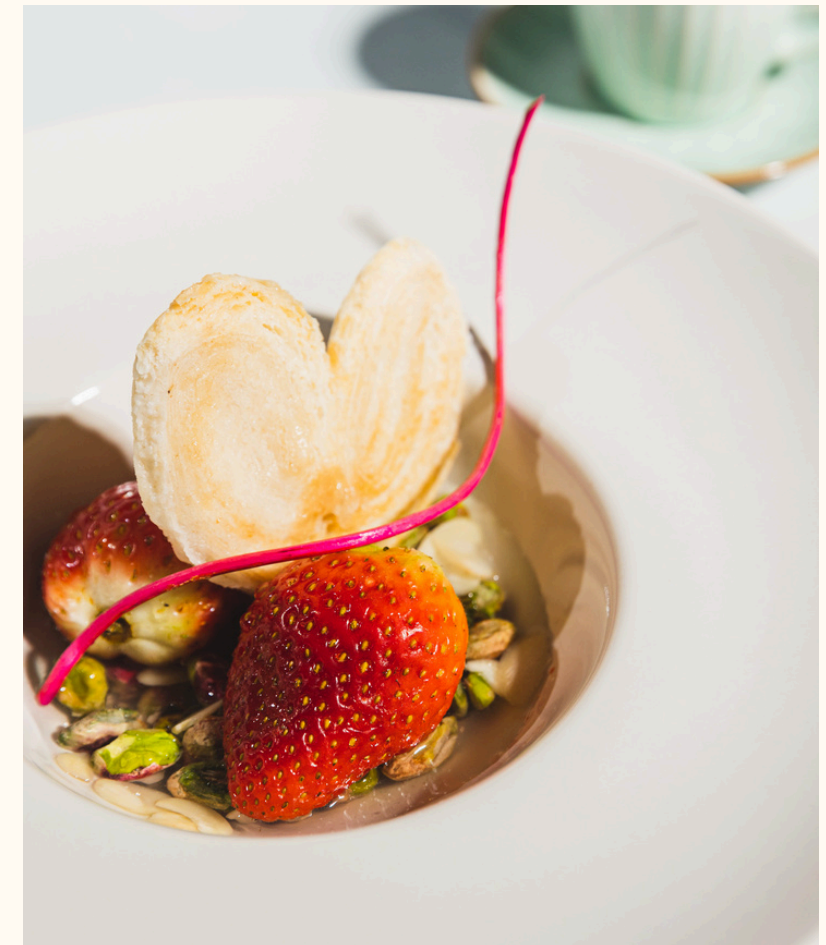
# ОСНОВНІ ПІДРОЗДІЛИ СЛУЖБИ

## 5. Кухня

Керує кухнею шеф-кухар (Executive Chef).

Основні підрозділи кухні:

- гарячий цех
- холодний цех
- кондитерський цех
- м'ясний цех
- овочевий цех



# СИСТЕМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ХАРЧУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ

**ВВ (Bed & Breakfast)**  
проживання + сніданок.

**НВ (Half Board)**  
сніданок + вечеря.

**FB (Full Board)**  
повний пансіон.

**AI (All Inclusive)**  
повне харчування + напої.





# ФОРМИ ПОДАЧІ ЇЖІ

- Buffet (шведський стіл)
- À la carte (обслуговування за меню)

- Table d'hôte (фіксоване меню)
- Set menu (комплексний обід)

# ТИПИ РЕСТОРАНІВ У ГОТЕЛЯХ

## Основний ресторан

Призначений для:

- сніданків
- обідів
- вечерь

## Ресторан високої кухні

Характерні особливості:

- авторська кухня
- висока культура обслуговування
- складне меню

## Тематичний ресторан

- італійський
- французький
- азійський
- український

## Ресторан швидкого обслуговування

Формат:

- fast casual
- café
- snack bar



# ВЗАЄМОДІЯ СЛУЖБИ ХАРЧУВАННЯ З ІНШИМИ СЛУЖБАМИ

## ЗІ СЛУЖБОЮ ПРИЙОМУ ТА РОЗМІЩЕННЯ

- ІНФОРМАЦІЯ ПРО КІЛЬКІСТЬ ГОСТЕЙ;
- ОРГАНІЗАЦІЯ СНІДАНКІВ;
- ОБСЛУГОВУВАННЯ VIP-ГОСТЕЙ.

## ЗІ СЛУЖБОЮ HOUSEKEEPING

- ПІДГОТОВКА НОМЕРІВ ДЛЯ ROOM SERVICE;
- ПРИБИРАННЯ ПІСЛЯ БАНКЕТІВ.

## ЗІ СЛУЖБОЮ МАРКЕТИНГУ

- РОЗРОБКА ГАСТРОНОМІЧНИХ ПОДІЙ;
- ПРОСУВАННЯ РЕСТОРАНІВ.

## З БУХГАЛТЕРІЄЮ

- ОБЛІК ВИТРАТ;
- ФІНАНСОВИЙ КОНТРОЛЬ.



# СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ У СЛУЖБІ ХАРЧУВАННЯ

- DIGITAL-MENЮ (QR-MENЮ);
- ОНЛАЙН-БРОНЮВАННЯ СТОЛИКІВ;
- ВІДКРИТА КУХНЯ (OPEN KITCHEN);
- ЛОКАЛЬНА ГАСТРОНОМІЯ;
- ЗДОРОВЕ ХАРЧУВАННЯ;
- ЕКОЛОГІЧНІ КОНЦЕПЦІЇ (ZERO WASTE).