

С.Г. Кравець, Н.П. Камінська, О.Г. Оліферчук

ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНІКА ОБСЛУГОВУВАННЯ

Для учнів ПТНЗ галузі
ресторанного господарства

**НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ПЕДАГОГІЧНИХ НАУК УКРАЇНИ
ІНСТИТУТ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ ОСВІТИ**

**«ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНІКА ОБСЛУГОВУВАННЯ
(для учнів ПТНЗ галузі ресторанного господарства)»**

НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК

КИЇВ – 2015

УДК 377.3: [640.43:642

ББК 74.56

О – 64

Рекомендовано до друку вченою радою Інституту професійно-технічної освіти НАПН України (протокол № 6 від «28» травня 2015 р.)

Рецензенти:

Калакура М. М. – канд. техн. наук, професор, завідувач кафедри технології харчування Відкритого міжнародного університету розвитку людини «Україна».

Лук'яненко Г. І. – канд. пед. наук, ст. наук. співробітник, завідувач лабораторії зарубіжних систем професійної освіти і навчання.

Тулімова О. Г. – керівник навчального центру компанії «Козирна Карта».

ISBN

О – 64 «Організація і техніка обслуговування (для учнів ПТНЗ галузі ресторанного господарства)»: навч. посіб. / С. Г. Кравець, Н. П. Камінська, О. Г. Оліферчук, за наук. ред. С. Г. Кравець – К.: Інститут професійно-технічної освіти НАПН України, 2015. – 202 с.

У навчальному посібнику розкрито організаційні процеси обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства, охарактеризовано техніки, форми і методи роботи обслуговуючого персоналу. Наведено типи та структура приміщень закладів ресторанного господарства, основні вимоги до складання меню, карт напоїв, загальні правила постачання та принципи виробництва продукції закладів ресторанного господарства різних типів і форм власності. Охарактеризовано особливості і правила подавання страв і напоїв, форми й методи обслуговування споживачів як у торговельних залах закладів ресторанного господарства, так і за їх межами. Окреслено функціональні обов'язки майстра ресторанного обслуговування, способи організації процесів управління персоналом.

Зміст навчального посібника структурований відповідно до типової навчальної програми з предмета «Організація і техніка обслуговування в закладах ресторанного господарства» Державного стандарту професійно-технічної освіти України професії 2139 «Майстер ресторанного обслуговування», затвердженого наказом МОН України № 1494 від 28.10. 2013 р.

Навчальний посібник призначений для підготовки фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах та навчальних закладах різних форм власності.

УДК 377.3: [640.43:642

ББК 74.56

О – 64

ISBN

© С. Г. Кравець, О. Г. Оліферчук, Н. П. Камінська , 2015
© Інститут професійно-технічної освіти НАПН України, 2015

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	5
РОЗДІЛ 1 ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	7
1.1 Типи та характеристика закладів ресторанного господарства	7
1. 2 Виробничі та торгові приміщення, їх характеристика, обладнання	21
1. 3 Організація постачання закладів ресторанного господарства	36
1. 4 Меню й карти напоїв.....	42
1. 5 Столові приналежності, їх характеристика та призначення	53
1. 6 Підготовка торгового залу до обслуговування відвідувачів	70
Запитання для самоконтролю	76
РОЗДІЛ 2 ТЕХНІКА ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	78
2. 1 Обслуговування відвідувачів у торговому залі.....	78
2. 2 Спеціальні форми обслуговування	127
2. 3 Обслуговування бенкетів і прийомів	151
2. 4 Особливості обслуговування відвідувачів інших країн світу	174
Запитання для самоконтролю	182
РОЗДІЛ 3 ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	184
3. 1 Організація процесу управління персоналом у закладах ресторанного господарства.....	184
3. 2 Технології управління персоналом.....	193
Запитання для самоконтролю.....	199
ЛІТЕРАТУРА.....	200

ПЕРЕДМОВА

Ресторанне господарство в усі часи було затребуваним та економічно вигідним видом людської діяльності. У цивілізованих країнах світу ресторанне господарство є одним з найбільш розповсюджених видів малого та середнього бізнесу, процеси конкурентності між якими сприяють інтенсивному розвитку нових форм і методів обслуговування в індустрії гостинності. Сучасні досягнення науки, техніки й технологій також зумовлюють підвищення рівня обслуговування населення та вимагають внесення відповідних змін у процес професійної підготовки майбутніх кваліфікованих робітників сфери послуг.

Технічний прогрес та інтеграційні процеси суспільства зумовлюють зміну видів діяльності, відтак, змінюються і професії: нове обладнання потребує кваліфікованих робітників у здійсненні технологічного процесу; нові досягнення технологій зумовлюють появу нових типів закладів та форм обслуговування (караоке-бар, інтернет-кафе, фрі-фло, фуд-корт та ін.).

Нині якість ресторанних послуг визначається характером і масштабами потреб людей у сервісі з організації споживання матеріальних і духовних благ у недомашніх умовах. Ресторатори в конкурентній боротьбі за споживачів використовують різні інструменти: авторську, креативну та кухню ф'южн спрямування, в останні роки – молекулярну; високоякісне спеціалізоване та поліфункціональне устаткування; ексклюзивний посуд та аксесуари сервірування; сучасний дизайн; музичне обслуговування, в тому числі шоу-програми; пропонують послуги сомельє, фумельє, бариста, впроваджують різні дисконтні програми та інші атрактивні елементи тощо.

Отже, динамічний розвиток українського ресторанного ринку сприяє не лише кількісному зростанню закладів ресторанного господарства різних форм власності, а й поліпшенню якості рівня обслуговування: розширюється та оновлюється асортимент страв і напоїв; удосконалюються форми і методи обслуговування. В умовах конкурентного середовища виникає потреба і в

фахівцях відповідного рівня, тому нова інтегрована професія «Майстер ресторанного обслуговування» є актуальною і затребуваною, оскільки забезпечує підвищення рівня якості обслуговування в закладах ресторанного господарства та дає змогу полегшити процес пошуку роботи на ринку праці.

У першому розділі навчального посібника описані основні підходи до організації роботи у підприємствах ресторанного господарства, охарактеризовано типи закладів ресторанного господарства, виробничих та торгових приміщень, особливості організації постачання; окреслено вимоги до складання меню, розроблення карт напоїв; здійснено детальний опис процесу підготовки торгового залу до обслуговування відвідувачів, включаючи правильний підбір столових приборів згідно з їх призначенням.

Зміст другого розділу навчального посібника спрямований на розкриття техніки обслуговування в закладах ресторанного господарства. Зосереджено увагу на особливостях технологічного процесу обслуговування відвідувачів у торговому залі за спеціальними і прогресивними формами, надання професійних послуг відвідувачам інших країн та споживачам різних контингентів.

У третьому розділі подано інструктивний матеріал щодо організації процесу управління у закладах ресторанного господарства відповідно до посадових обов'язків персоналу, розкрито технологію управління персоналом, принципи підбору кадрів, вимоги до якостей та рівня кваліфікації кандидатів.

Посібник містить запитання для самоконтролю, спрямовані на самоперевірку учнями знань, необхідних для професійного становлення та досягнення високого рівня готовності щодо якісної реалізації професійної компетентності у процесі обслуговування гостей в закладах ресторанного господарства.

РОЗДІЛ 1

ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1 Типи та характеристика закладів ресторанного господарства

В основу класифікації закладів ресторанного бізнесу покладено: функції, що їх виконує заклад ресторанного господарства, типи закладів, місцезнаходження, характеристика контингенту, який обслуговується, асортимент продукції, що випускається, цінові категорії тощо.

Заклади ресторанного господарства поділяються на типи, що визначаються сукупністю факторів: асортимент продукції для реалізації, її різноманітність і складність приготування; методи обслуговування; кваліфікація персоналу; якість обслуговування; номенклатура послуг, що надаються споживачами; рівень матеріально-технічної бази.

До сфери ресторанного господарства, за традиційною класифікацією, входять такі типи закладів, що реалізують продукцію і організують її споживання у торговельному залі: ресторан, бар, кафе, кафетерій, їдальня, закусочна, буфет, а також ті, що реалізують продукцію для споживання за його межами: фабрика-заготівельна, фабрика-кухня, домашня кухня, ресторан за спеціальними замовленнями.

Визначення типів закладів ресторанного господарства регламентується ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація».

Ресторан – це заклад ресторанного господарства з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закуплених товарів, високим рівнем обслуговування та комфорту в поєднанні з організацією відпочинку і дозвілля споживачів.

За часом обслуговування ресторани поділяються на заклади швидкого обслуговування і звичайні; за методами обслуговування – з обслуговуванням офіціантами і самообслуговуванням. Ресторан може бути повносервісним або спеціалізованим. Повносервісний ресторан – це заклад ресторанного

господарства з обслуговуванням офіціантами та значною часткою фірмових страв, страв і напоїв на замовлення, з продукцією власного виробництва. Окрім ресторану, повносервісними можуть бути бари і кафе. Спеціалізований ресторан спеціалізується на певному асортименті кулінарної продукції – рибний ресторан, ресторан національної кухні тощо.

Кафе – заклад ресторанного господарства з широким асортиментом страв нескладного приготування, кондитерських виробів і напоїв, в якому застосовується самообслуговування або обслуговування офіціантами. Кафе можуть бути повносервісними або спеціалізованими. Розрізняють спеціалізовані кафе: кафе-кондитерська, кафе-морозиво, кафе молочне, кафе-варенична, кафе-пельменна тощо.

Різновидами кафе є кав'ярня, кафе-бар, кафе-пекарня, чайний салон. У кав'ярні реалізують широкий асортимент кави із супутніми товарами. Характерною ознакою кафе-бару є наявність барної стійки в торговельному залі кафе або бару, суміжного з торговельним залом кафе. Кафе-пекарні здійснюють виробництво і продаж булочних та борошняних кондитерських виробів на місці. У чайному салоні пропонують широкий асортимент чаю, а також кондитерські, булочні і борошняні кулінарні вироби. Різновидом кафе є таверна, у якій представлені страви національної кухні з широким та різноманітним асортиментом алкогольних напоїв, що продаються на розлив.

Кафетерій – заклад ресторанного господарства із самообслуговуванням та асортиментом страв нескладного приготування і напоїв, ознакою якого є наявність у торговельному залі торговельно-технологічного устаткування, призначеного для роздавання їжі. У навчальних закладах, установах, промислових підприємствах, об'єктах роздрібної торгівлі тощо кафетерій організовує споживання через кафетерійну стійку.

Закусочна, шинок – заклади ресторанного господарства самообслуговування, де переважає асортимент гарячих і холодних закусок, страв нескладного приготування; призначені для швидкого обслуговування

споживачів. Розрізняють спеціалізовані закусточні: дерунна, сосисочна, млинцева, пиріжкова, чебуречна, піцерія тощо.

Бар – заклад ресторанного господарства, в якому алкогольні, безалкогольні, змішані напої, страви до них і закупні товари продають через барну стійку.

Розрізняють спеціалізовані бари: винний, коктейль-бар, пивний, молочний, вітамінний.

Винний бар – заклад ресторанного господарства, котрий спеціалізується на реалізації марочних вин, а також змішаних напоїв з використанням винних компонентів. Крім того, реалізують канапе, відкриті бутерброди, грінки, тарталетки з різними продуктами. Винний бар призначений для відпочинку та насолоди винами.

Коктейль-бар на даний час є одним із найпопулярніших закладів ресторанного господарства. Коктейль-бар може бути як у складі ресторану, так і самостійно. До асортименту продукції входять різноманітні коктейлі, закуски до них, а також гарячі напої.

Різновидом бару або ресторану є *нічний клуб (диско-бари)*, який працює виключно у нічні години, з організацією різноманітних видовищ і розважально-танцювальних програм з музичним супроводом. Розрізняють нічні клуби з послугами дозвілля: кабаре, більярд, диско тощо. Різновидом бару або ресторану є пивний зал, де продають і організують споживання широкого асортименту пива із супутньою продукцією.

Пивні-садки (brasseries, beergardens) – вид бару, який продає і організовує споживання різноманітного асортименту пива і має озеленений торговельний зал.

Пивна (pub) – вид бару, який продає і організовує споживання алкогольних або безалкогольних напоїв, основним з яких є пиво.

Пивоварний бар (brewpub) – вид бару, в якому варять, продають і організують споживання пива на місці.

Бар-закусочна (snackbar) – вид бару із спеціалізацією за асортиментом закусок та сандвічів (закритих бутербродів).

Лобі-бар – затишне місце для ділових зустрічей і приємної розмови за аперитивом або чашкою ароматної кави, переважно організовується на першому поверсі готелю. Тут можна почитати свіжу пресу, подивитися новини на великому плазмовому екрані або просто провести час, дегустуючи кращі сорти віскі в супроводі ароматної кубинської сигари. У меню – кращі спиртні напої з усього світу, класичні коктейлі плюс велика кавова і чайна карти.

Їдальня – заклад ресторанного господарства для обслуговування широкого контингенту споживачів з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, в якому страви можуть подавати у вигляді скомплектованих раціонів харчування. Їдальня функціонує, як правило, за місцем роботи споживачів, у навчальних закладах, військових підрозділах, лікувальних та оздоровчих закладах і місцях соціальної підтримки малозабезпечених верств населення тощо.

Буфет – заклад ресторанного господарства з обмеженим асортиментом готових страв і напоїв, розміщений у спеціально обладнаному приміщенні або у приміщеннях залізничного, авто-, аеровокзалів тощо, де їжу споживають стоячи, а також продають на винос.

Крім основних типів закладів ресторанного господарства, існує таке поняття, як «заклад швидкого обслуговування».

Заклад швидкого обслуговування – це вид закладу ресторанного господарства певного типу, в якому застосовується метод самообслуговування і пропонується обмежений асортимент продукції, що прискорює процес обслуговування.

Ресторани швидкого обслуговування (Fast food)

Ресторани швидкого обслуговування пропонують умовно обмежене меню: гамбургери, смажену картоплю, хот-доги, курчата (усіх видів), різноманітні рибні та національні страви (наприклад, мексиканські тако, буріто тощо). Ці обмеження і стандартизація меню дають змогу значно прискорити

обслуговування, що дуже позитивно сприймається діловими людьми. Відвідувачі роблять замовлення біля прилавка під яскраво освітленим меню, на якому страви, що замовляються, гарно розрекламовані.

Ресторани швидкого обслуговування спеціалізуються на приготуванні *однієї основної страви*.

Фуд-корт. Класичний фуд-корт – це декілька невеликих підприємств харчування, об'єднаних одним великим загальним залом. При такому форматі роботи виникає жорстка конкуренція. Підприємства знаходяться на одному торговельному майданчику в безпосередній близькості один від одного. Відбувається активна боротьба за відвідувача. Відвідувача ж приваблює те підприємство, де менша черга, прийнятні ціни, ширший асортимент, цікаве оформлення.

Підприємства ресторанного господарства, представлені у фуд-кортах, здебільшого мають мережну структуру. Умовно підприємства фуд-корт можна поділити на *вуличні і стаціонарні*.

Вуличні підприємства включають кіоски, павільйони, автофургони, а також пересувні прилавки і візки. Кожне підприємство має свою специфіку, часто це одне найменування або один вид продукції: хот-доги, чебуреки, сендвічі, бургери, запечена картопля, млинці, шаурма, пиріжки, слойки, кури, пончики.

Основною перевагою вуличного харчування є його доступність і наближеність до великих потоків людей. Точки розміщуються в найбільш зручних місцях міста: на перетині транспортних і пішохідних потоків, поблизу входу у метро тощо.

Street-food (вуличне харчування) – найкраще рішення для вгамування голоду в обідній час. Пообідати або просто перекусити в точках вуличної торгівлі можуть всі категорії населення. Це оптимальне рішення для молодих людей, насамперед студентів та учнів. Саме в їхньому середовищі найбільш популярним є street-food.

Основні види підприємств, які, як правило, розташовуються на фуд-кортах:

Фреш-бар. Відповідно до класичної концепції, бар – це заклад з барною стійкою, в якому в різноманітному асортименті представлені алкогольні і безалкогольні напої та коктейлі. Фреш-бар – формат бару, меню якого будується винятково на безалкогольних, легких напоях.

В асортименті, звичайно, присутні свіжовижаті й охолоджені соки, коктейлі на основі соків, молока, морозива, йогуртів, фруктів і овочів, а також чай, кава, гарячий шоколад, морозиво. Обслуговування покупця відбувається безпосередньо біля барної стійки, і клієнт може спостерігати за процесом приготування напоїв.

Сьогодні вітчизняний ринок ресторанного харчування поповнився новим форматом – ресторан типу *Фрі-фло (Free-flow)*. Фрі-фло (в перекладі – «вільний потік» або «вільний рух») – це заклад нового типу як за формою обслуговування, так і за технологією приготування їжі. Фрі-фло – своєрідний гібрид ресторану, фаст-фуду і «шведського столу». Від першого фрі-фло запозичив комфортність та акцент на інтер'єр, від другого – швидке обслуговування. Як і у форматі «шведський стіл», у фрі-фло клієнту також пропонується свобода вибору і безпосередній доступ до товару. У фрі-фло нарівні з традиційними виробничими цехами (овочевим, м'ясним, кондитерським, холодним) передбачена так звана відкрита кухня, де, власне, і відбувається шоу – приготування їжі. Зазвичай на загальний огляд виноситься тільки те, що дійсно радує око: смаження овочів у власному соку, ліпка вареників, відбиття м'яса, грівання курей тощо. При цьому всі буденні справи кухарі виконують з елементами циркових трюків.

Фабрика-заготівельна – заклад ресторанного господарства, призначений для механізованого виробництва власної продукції та централізованого забезпечення нею інших закладів ресторанного господарства та об'єктів роздрібної торгівлі.

Фабрика-кухня – заклад ресторанного господарства, призначений для централізованого приготування і постачання готової продукції для споживання у різних місцях: в авіакомпаніях, пунктах «їжа на колесах», буфетах, закладах швидкого обслуговування тощо.

Домова кухня – заклад ресторанного господарства, призначений для виготовлення кулінарної продукції та продажу її домашнім господарствам. Цей заклад приймає від споживачів замовлення на кулінарну продукцію, булочні та борошняні кондитерські вироби, організовує консультації з питань приготування їжі та споживання її на місці.

Класи ресторанів і барів

Ресторани та бари поділяються на класи. *Клас* закладу визначається за сукупністю відмінних ознак закладу ресторанного господарства певного типу, які характеризують рівень вимог до продукції власного виробництва, закупних товарів, умов їх споживання, організації обслуговування та дозвілля споживачів.

Заклади ресторанного бізнесу за рівнем обслуговування і номенклатурою послуг, що надаються, підрозділяють на три класи – *люкс, вищий, перший*:

Характерними ознаками закладів ресторанного господарства класу «*люкс*» є вишуканість, витонченість інтер'єру, який створюється за індивідуальним проектом з використанням коштовних оздоблювальних матеріалів. Високий рівень комфортності, широкий вибір послуг, що складаються з обов'язкових та додаткових, асортимент, який повністю складається з оригінальних, вишуканих замовних та фірмових страв і виробів, у тому числі з делікатесних продуктів, страв іноземної кухні, виготовлених з екзотичної сировини – для ресторанів; широкий вибір замовних та фірмових напоїв, коктейлів – для барів.

Характерними ознаками закладів ресторанного господарства класу «*вищий*» є оригінальність, своєрідність інтер'єру, що створюється з урахуванням індивідуальних особливостей підприємства, вибір послуг, комфортність, різноманітність асортименту, в якому не менше половини складають оригінальні, вишукані замовлення та фірмові страви і вироби – для ресторанів; широкий вибір фірмових та замовлених напоїв і коктейлів – для барів.

Характерними ознаками ресторанів класу «*перший*» є гармонійність, комфортність, різноманітний вибір послуг, асортимент страв, до якого входять фірмові страви та вироби, напої нескладного приготування; для барів – набір напоїв, коктейлів нескладного приготування, у тому числі фірмових.

Кафе, їдальні та закуочні на класи не поділяються.

Характеристика закладів ресторанного господарства за їх функціональним спрямуванням

Ресторанне господарство характеризується великою кількістю своєрідних понять, охоплює різноманітні верстви населення, виконує важливу соціальну функцію. Залежно від багатьох факторів, покладених в основу функціонування ресторанного господарства, заклади поділяються на типи, які, відповідно, можна класифікувати за такими ознаками: специфікою контингенту споживачів; асортиментом продукції, що випускається; характером виробництва; методами обслуговування; розміщенням на ринку товарів і послуг. Класифікаційні ознаки подані у вигляді рисунків (Рис. 1.1-1.6).

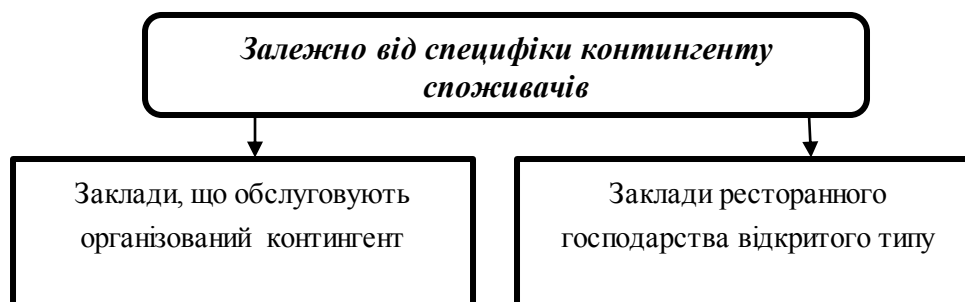


Рис. 1.1. Типи закладів ресторанного господарства залежно від специфіки контингенту споживачів



Рис. 1.2. Типи закладів ресторанного господарства залежно від характеру виробництва

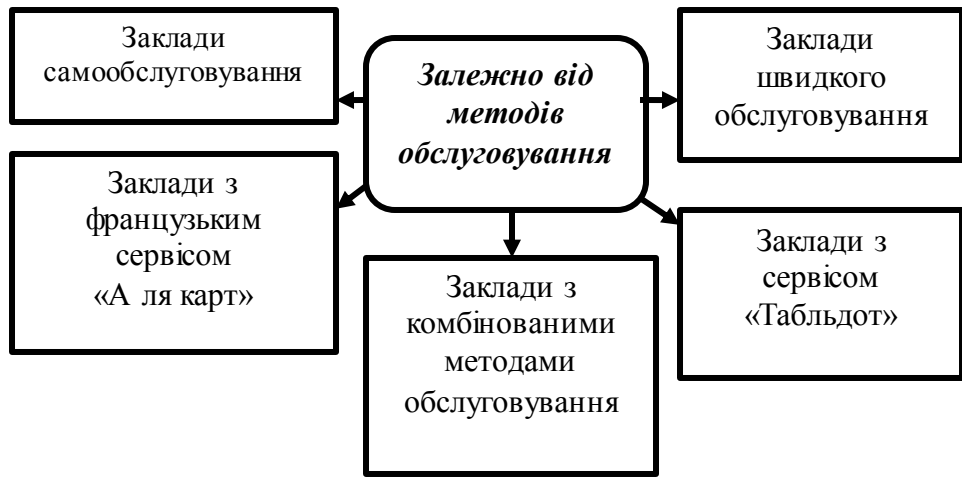


Рис. 1.3. Типи закладів ресторанного господарства залежно від методів обслуговування

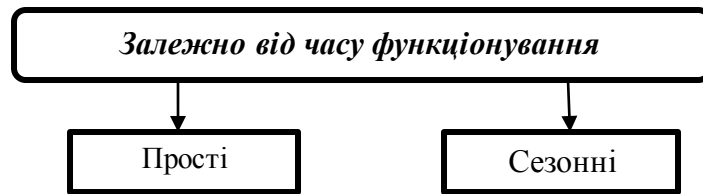


Рис. 1.4. Типи закладів ресторанного господарства залежно від часу функціонування

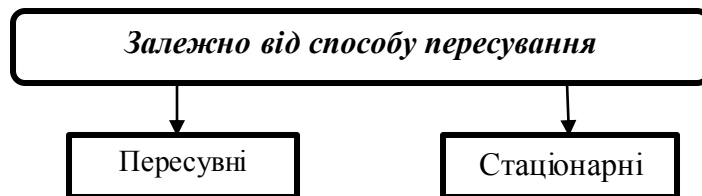


Рис. 1.5. Типи закладів ресторанного господарства залежно від способу їх пересування



Рис. 1.6. Типи закладів ресторанного господарства залежно від асортименту продукції, що виробляється

Комплексний заклад – це об'єднання закладів різних типів в одній будівлі з повною або частковою централізацією виробництва, зберігання продуктів і управління.

Універсальний заклад – це загальнодоступний ресторан, їдальня, кафе тощо з відповідним цьому типу асортиментом страв і напоїв.

Спеціалізований заклад – це заклад, що виробляє та реалізує в основному однорідну кулінарну продукцію і має свій особливий асортимент страв і напоїв.

Серед закладів ресторанного господарства найбільш питому вагу мають ресторани як одні з основних типів закладів харчування.

Єдиної загальноприйнятої класифікації ресторанів не існує, напевно тому, що ресторанний бізнес постійно розвивається. Однак, всі експерти погодяться, що ресторани можна поділити на дві великі категорії: повносервісні та спеціалізовані.

Серед інших категорій можна зазначити такі:

- ресторани швидкого обслуговування;
- ресторани, що спеціалізуються на обідах;
- ресторани для особливих подій;
- повсякденні ресторани;
- ресторани національної кухні тощо.

Повносервісними ресторанами називають такі, у яких існує широкий вибір страв, особливо порційних, і де майже все, що подається до столу, вирощене і придбане незадовго перед приготуванням – від сировини до свіжої зелені. Ці ресторани можуть бути формальними або неформальними, їх класифікують за цінами і запропонованим меню. Більшість повносервісних ресторанів належать також до інших категорій, якщо класифікувати їх за відповідними ознаками. Страви, що приготовлені у цих ресторанах, потрапляють у розряд «haute cuisine» або високої кухні. Найчастіше там використовують традиції французької та італійської кулінарії, що, на думку західних гурманів, є кращою у світі. Більшість повносервісних ресторанів знаходяться у приватному володінні і керівництво

ними здійснює управляючий або рада директорів. За останній час з'явилося дуже багато ресторанів такого типу.

Спеціалізовані ресторани. Їх спеціалізація є найрізноманітнішою: швидке обслуговування; сімейні; повсякденні.

Ресторани можуть також спеціалізуватися на приготуванні національних страв, вечер, сніданків тощо. Як уже зазначалося, один і той же ресторан може бути одночасно і спеціалізованим, і повносервісним, як «Olive Garden», особливе призначення якого – італійська кухня, «Red Lobster», що спеціалізується на морепродуктах.

Сімейні ресторани – це сучасний варіант стилізації під традиційну кав'ярню. У цьому сегменті ресторанного бізнесу більшість закладів знаходяться у приватному володінні. Розташовані вони, як правило, у престижних приміських зонах або неподалік від них. Обстановка більшості сімейних ресторанів, як і меню, відрізняється простотою. Офіціанти вміють догодити всім членам сім'ї. У деяких закладах можна замовити напої, головним чином пиво, вино або коктейль.

Ресторани національної кухні. Більшість ресторанів національної (етнічної) кухні за типом власності незалежні, управляють ними, як правило, безпосередньо власники, які намагаються запропонувати щось незвичайне місцевим любителям «гостренького», а представникам діаспори – нагадати про батьківщину їхніх предків.

Тематичні ресторани присвячені певній темі: «Дикий Захід», «Рок-н-рол», «Футбол», «Літаки», «Залізниця» тощо. Звичайно, вони пропонують обмежену кількість страв, їхнє основне завдання – створити настрій, атмосферу.

«Обідні будинки» – це ресторани типу «бістро» і їх оформлення відповідає темі: різні дрібнички, що прикрашають різноманітні полички, розвішані на стінах. Всюди у світі є велика кількість тематичних ресторанів, присвячених темам, датам, захопленням і пристрастям.

«Обіди на щодня», як підказує сама назва, – щось протилежне парадності, офіційності. Будь-який ресторан, у тому числі етнічний або тематичний, що

пропонує розкуту, невимушену атмосферу, може належати до категорії ресторанів «Обіди на щодня».

«Обідній будинок» – це місце, де можна відпочити, поспілкуватися у невимушеній обстановці. Багато таких ресторанів відображають цю тенденцію в оформленні, яка тяжіє до еkleктики і стилізації. Різноманітне меню в поєднанні з дещо вигадливим оформленням створює ефект невимушеності та затишку.

Вимоги до закладів ресторанного господарства поділяються на загальні та неоднакові для закладів певного типу і класу.

До *загальних вимог* відносять такі:

– у закладах ресторанного господарства всіх типів і класів повинні забезпечуватися безпека життя і здоров'я споживачів та збереження їхніх речей, виконання санітарних вимог та технічних норм і правил, чинних ДСТУ, ГОСТів, ТУ, збірників рецептур страв, кулінарних і кондитерських виробів, наказів про порядок розробки та затвердження технологічної документації на фірмові страви, кулінарні та борошняні кондитерські вироби;

– в усіх закладах ресторанного господарства рекомендується передбачати умови для пересування інвалідів на колясках;

– заклади ресторанного господарства повинні мати необхідні, відповідно до свого типу, виробничі, торговельні та побутові приміщення, а також устаткування для приготування і продажу їжі, що відповідають екологічним та санітарно-гігієнічним нормам, правилам техніки безпеки і протипожежним вимогам;

– склад і площі приміщень закладів мають відповідати будівельним нормам і санітарно-технічним вимогам до сфери ресторанного господарства;

– архітектурно-планувальні рішення та матеріально-технічне оснащення приміщень закладів ресторанного господарства мають базуватися на принципах раціональної організації виробничо-торговельних процесів;

– у закладах ресторанного господарства має бути забезпечена відповідно до типу і класу гармонія зовнішнього та внутрішнього оформлення;

– відповідно до типу і класу закладу ресторанного господарства має бути забезпечена наявність достатньої кількості столового посуду, наборів та столової білизни;

– кількість та професійно-кваліфікаційний склад працівників виробництва та обслуговуючого персоналу має забезпечувати виконання вимог згідно з типом і класом закладу ресторанного господарства;

– обслуговуючий персонал закладу ресторанного господарства повинен надавати споживачам вичерпну інформацію про кулінарну продукцію, товари та послуги;

– інформація про тип і клас закладу, режим його роботи має бути розміщена на фасаді приміщення.

Неоднакові вимоги до закладів ресторанного господарства визначаються такими характеристиками:

– місце знаходження закладу і стан прилеглої території; (самостійна будівля або будівля, яка входить до складу торговельного центру, готелю тощо, побудована чи реконструйована за індивідуальним проектом або типовим; під'їзні шляхи, підходи до входу в заклад зручні, забезпечені довідково-інформаційними покажчиками, вся прилегла територія впорядкована, декоративно оформлена, озеленена, добре обладнана, ввечері добре освітлена. Крита охоронна стоянка для легкових автомобілів відвідувачів із зоною обслуговування поряд із закладом, можливості для паркування автомобілів на незначній відстані від закладу);

– вид, тип та особливості будівлі; (капітальна будівля, капітальна або некапітальна будівля, будівля має унікальне сучасне або оригінальне архітектурно-планувальне рішення);

– комфортність, зовнішній і внутрішній дизайн приміщення; (над входом вивіска з оригінальними декоративними елементами оформлення, з емблемою закладу, вказівкою типу і назвою закладу, центральний вхід забезпечує одночасний рух зустрічних потоків відвідувачів і має повітряно-тепловий захист, кондиціонування повітря з автоматичною підтримкою оптимальних режимів

температури та вологості, системи вентиляції, архітектурно-художнє оформлення приміщень закладу, унікальний внутрішній і зовнішній дизайн приміщення, високо функціональні торговельні та виробничі приміщення, створення зручностей і затишку на основі виділення окремих зон за допомогою архітектурно-конструкторських і декоративних елементів інтер'єру, створення атмосфери, сприятливої для дозвілля і відпочинку за допомогою декоративного озеленення, художніх композицій, кольорової гами, освітлення тощо, наявність естрадного і/або танцювального майданчика, декоративне озеленення);

– оснащення закладів устаткуванням, меблями, посудом, столовими наборами, білизною; (автоматизована система управління закладом, сучасне технологічне устаткування, меблі з вишуканим дизайном, меблі підвищеної комфортності, відповідають інтер'єру приміщень, меблі стандартні та зручні, відповідають інтер'єру приміщень, високоякісний столовий посуд і набори, столова білизна (скатерті і серветки) виготовлена на замовлення);

– процес обслуговування; (обслуговування офіціантами, самообслуговування, накриття столів за попереднім замовленням, чітке дотримання стильової єдності сервірування столів, упровадження дисконтних, предоплатних пластикових карт, Інтернет-технології, рівень сервісу: «відмінний», вище «доброго», «добрий», наявність живої музики);

– асортимент продукції та вимоги до оформлення меню, преїскуранта і карти вин; (асортимент широкий, різноманітний асортимент обмежений, специфічний, меню і карта вин або меню і преїскурант художньо оформлені);

– кваліфікація персоналу (досконале володіння правилами і технікою обслуговування, знання порядку розрахунку за кредитними картками та іноземною валютою, знання і дотримання правил міжнародного етикету, техніки і специфіки обслуговування іноземних споживачів, володіння декількома іноземними мовами в обсягах, необхідних для виконання своїх обов'язків, знання особливостей технології приготування, оформлення і подавання національних, фірмових і замовних страв іноземних кухонь);

– номенклатура додаткових послуг (бронювання місць, банкомати, пункти обміну валют, розрахунок за кредитними картками, дисконтні картки, міські телефони-автомати, міжміські телефони-автомати, супутникове телебачення, Internet, факс, продаж сувенірів, преси, аудіокасет, продаж живих і штучних квітів, комплектація і пакування сувенірів, квітів, виклик таксі і транспортні послуги закладу (автодоставка), чистка одягу, дрібний ремонт одягу, чистка взуття, ремонт взуття, камера схову, сейф, медичні послуги (медичний пункт), фотопослуги, ігрові автомати, азартні ігри, більярд, дартс, боулінг, міні-гольф, організація шоу, дискотека, музика, догляд дітей, догляд домашніх тварин, обслуговування в автомобілях (драйв-сервіс), організація проведення конференцій, семінарів, організація бізнес-ланчів, доставка їжі, напоїв з обслуговуванням, організація бенкетів, продаж продукції на винос, організація відкритого майданчика для харчування.

1. 2 Виробничі та торгові приміщення, їх характеристика, обладнання *Виробничі приміщення, їх характеристика, обладнання*

На кожному підприємстві, відповідно до технологічного процесу випуску продукції, організовуються виробничі підрозділи – ділянки, відділення, цехи.

Найважливішими на кожному підприємстві є дві складові: основне виробництво, що охоплює всі процеси, безпосередньо пов'язані з випуском готової продукції, і допоміжне, яке включає процеси матеріального і технічного обслуговування основного виробництва. Це більші за цехи підрозділи, які створюються на тих великих підприємствах, де необхідно об'єднати кілька однорідних або взаємозалежних цехів.

У свою чергу, основне і допоміжне виробництва поділяються на цехи, відділення, виробничі ділянки, робочі місця.

Для виробництва продукції певного асортименту або виконання тієї чи іншої стадії технологічного процесу на підприємствах масового харчування організовують цехи.

Цех – технологічно відокремлений виробничий підрозділ підприємства, в якому відбувається завершений процес. Залежно від характеру технологічного процесу та обсягу роботи, цех може мати виробничі ділянки, відділення або потокові лінії, де обробляють сировину, готують напівфабрикати або випускають готову продукцію. Цех оснащений обладнанням, інструментами, інвентарем.

Виробнича ділянка – частина цеху, на якій відбувається завершена стадія виробничого процесу.

Відділення – виробничі підрозділи, що створюються у великих цехах. Наприклад, у гарячому цеху можуть створюватися супове і соусне відділення. Цехи, відділення, виробничі ділянки поділяються на робочі місця.

Робоче місце – частина цеху, на якій працюють один або кілька працівників, що виконують певні операції.

Крім цехів, на виробництві передбачені допоміжні приміщення – для миття кухонного посуду, миття і зберігання тари для напівфабрикатів (функціональних місткостей), для нарізання хліба тощо.

Взаємозв'язок окремих підрозділів підприємства (цехів, допоміжних приміщень), які беруть участь у виконанні однієї чи кількох стадій технологічного процесу, визначає структуру виробництва. Підприємства масового харчування, залежно від їх типу і потужності, можуть мати цехову і безцехову структуру виробництва.

Цехова структура виробництва передбачена на великих підприємствах, які працюють на сировині (у ресторанах, їдальнях), і заготівельних підприємствах (фабриках-заготівельнях, кулінарних фабриках, їдальнях-заготівельнях). Цехи поділяються на заготівельні (м'ясний, рибний, птахоголовий, м'ясо-рибний, овочевий); доготівельні (гарячий, холодний); спеціалізовані (борошняний, кондитерський, кулінарний). На підприємствах ресторанного господарства, що працюють на напівфабрикатах, організовують цех доробки напівфабрикатів і цех обробки зелені. У кожному цеху налагоджують відповідні технологічні лінії.

Технологічною лінією називається ділянка виробництва, оснащена необхідним обладнанням для здійснення технологічного процесу. Наприклад, у м'ясо-рибному цеху підприємства середньої потужності є лінії обробки м'яса, птиці, риби, в гарячому – лінії приготування перших і других гарячих страв. Роботу цехів очолює начальник, якому підпорядковуються одна або кілька бригад. Цехова структура виробництва сприяє поопераційному поділу праці та її спеціалізації, більш ефективному використанню обладнання.

Безцехова структура виробництва характерна для доготівельних підприємств, що працюють на напівфабрикатах і мають невелику виробничу програму та обмежений асортимент продукції власного виробництва (спеціалізовані закусочні, шашличні, пельменні, їдальні-доготівельні тощо). На таких підприємствах практикують функціональний розподіл праці, тобто всі операції виконують одна або дві виробничі бригади, які підпорядковуються завідувачу виробництва.

За безцехової структури виробництва назви цехів (гарячий, холодний, м'ясний, рибний, овочевий та ін.) є умовними. Вони не позначають структурні підрозділи виробництва, а лише розмежовують деякі технологічні процеси та операції в окремих приміщеннях з урахуванням вимог санітарії.

У барах і буфетах, що функціонують самостійно, виокремлюють заготівельне і доготівельне приміщення. У заготівельному організують ділянку для обробки овочів, риби, м'яса і птиці, в доготівельному – передбачають дві технологічні ділянки. Перша ділянка призначена для приготування гарячих напоїв (чаю, кави, какао, шоколаду тощо), солодких страв, гарячих закусок, деяких других гарячих страв, теплової обробки продуктів, які використовують для приготування холодних закусок, випікання деяких борошняних виробів. Друга ділянка – для приготування холодних закусок, солодких страв, освіжаючих напоїв, порціонування, оформлення і відпускання готової продукції.

Для виконання певних технологічних операцій з приготування напівфабрикатів або готових страв у цеху організують робочі місця. Робочим місцем називають ділянку виробничої площі цеху, на якій розміщене обладнання

(механічне, теплове, холодильне, немеханічне, ваговимірювальне), інвентар, інструменти, пристрої, посуд, тара, необхідні працівникові для виконання окремих технологічних операцій. Робочі місця в цеху встановлюють відповідно до послідовності технологічного процесу. Вони можуть бути спеціалізованими і універсальними.

На великих підприємствах, де застосовується поопераційна форма розподілу праці, в цехах організують спеціалізовані робочі місця, на яких кожен працівник виконує визначену операцію з постійним набором інструментів та інвентарю (наприклад, патрання риби, доочищення картоплі). Повторюючи кілька разів ті самі операції, рухи, працівник набуває стійких професійних навичок, працює чітко, ритмічно, удосконалює трудові прийоми. При цьому на виконання допоміжних робіт (підготовка і прибирання робочого місця, інструментів, одержання сировини, транспортування напівфабрикатів) витрачають мінімальну кількість часу.

На доготовельних підприємствах з безцеховою структурою виробництва переважають універсальні робочі місця для виконання різних технологічних операцій. Ці місця забезпечують повним набором інструментів, інвентарю, посуду, пристроїв для виконання всіх технологічних операцій. Безпосередньо на універсальному робочому місці мають бути тільки ті інструменти, інвентар, посуд, пристрої, які необхідні для виконання певної операції. Решту інвентарю і посуду зберігають у висувних шухлядах і на полицях під стільницею стола. Ножі зберігають у спеціальних пристроях.

Приміщення підприємств ресторанного господарства поділяються на такі основні групи:

- складська група – для короткочасного зберігання сировини і продуктів в охолоджувальних камерах і неохолоджувальних складах з відповідними режимами зберігання;
- виробнича група – для переробки продуктів, сировини (напівфабрикатів) і випуску готової продукції; до складу виробничої групи входять основні

(заготівельні і доготівельні) цехи, спеціалізовані (кондитерський, кулінарний та ін.) і допоміжні (мийні, хліборізка);

– торговельна група – для реалізації готової продукції й організації її споживання (торгівельні зали з роздавальними та буфетами, сервізними та білизняними, магазини кулінарії, вестибюль з гардеробом і санвузлами тощо);

– адміністративно-побутова група – для створення нормальних умов праці і відпочинку працівників (кабінет директора, бухгалтерія, гардероб персоналу з душами і санвузлами).

Усі групи приміщень пов'язані між собою:

– розміщення основних груп приміщень має забезпечити найкоротші зв'язки між ними без перетинання потоків відвідувачів і обслуговуючого персоналу, чистого і використаного посуду, напівфабрикатів, сировини і відходів;

– компактність структури будівлі, можливість перепланування приміщень зі зміною технології виробництва;

– компонування груп приміщень повинні відповідати усім вимогам, санітарним і протипожежним правилам;

– усі виробничі і складські приміщення повинні бути непрохідними, вхід до виробничих і побутових приміщень – з боку господарського двору, а в торговельні приміщення – з вулиці; вони мають бути ізольовані від входів у житлові приміщення;

– компонування торговельних приміщень за напрямом руху відвідувачів, з урахуванням можливості скорочення їх пересування і забезпечення евакуації людей у випадку пожежі.

У виробничих приміщеннях має бути створений оптимальний мікроклімат. Факторами мікроклімату є температура, вологість, швидкість руху повітря. На мікроклімат гарячого і кондитерського цехів впливає також теплове випромінювання від нагрітих поверхонь обладнання.

Оптимальна температура в заготівельних і холодних цехах має коливатися в межах 16-18°C, у гарячому і кондитерському – 23-25°C. Відносна вологість

повітря – 60-70%. Створити такі мікрокліматичні умови допомагають пристрої приточно-витяжної вентиляції. Витяжка повинна бути більшою від притоку повітря. У гарячих цехах, крім загальної вентиляції, використовують місцеву, влаштовують вентиляційні відсоси, призначені для видалення пари. На сучасних підприємствах для створення оптимального мікроклімату доцільно використовувати автоматичні кондиційні установки.

У цехах обов'язково має бути природне освітлення, коефіцієнт якого (відношення площі вікон до площі підлоги) повинен бути не меншим за 1:6, а віддаленість робочого місця від вікон – не більше 8 м. Виробничі столи розміщують так, щоб кухар працював обличчям до вікна або світло падало зліва. Для штучного освітлення використовують люмінесцентні лампи або лампи накаливання. При доборі ламп необхідно дотримуватися норми: на 1 м² площі цеху має припадати 20 Вт.

У виробничих приміщеннях повинна бути підведена гаряча і холодна вода до мийних ванн, електрокип'ятильників, котлів.

У виробничих цехах у процесі роботи механічного і холодильного обладнання виникають шуми. Допустимий рівень шуму у виробничих приміщеннях становить 60-75 Дб. Зниження цього показника можна домогтися застосуванням звукопоглинаючих матеріалів.

Для успішного виконання виробничого процесу на підприємствах ресторанного господарства необхідно:

- вибрати раціональну структуру виробництва;
- розмістити виробничі приміщення у послідовності, що відповідає технологічному процесу, щоб уникнути зустрічних потоків сировини, напівфабрикатів і готової продукції. Так, заготівельні цехи повинні розташовуватися ближче до складських приміщень, але водночас мати зручний зв'язок із доготівельними цехами;
- забезпечити потоковість виробництва і послідовність технологічних процесів;
- правильно розмістити обладнання;

- забезпечити робочі місця необхідним обладнанням, інвентарем, інструментами;
- створити оптимальні умови для праці.

Торгові приміщення, їх характеристика, обладнання

До торгових приміщень у закладах ресторанного господарства належать: вестибюльна група, зали, підсобні приміщення.

До вестибюльної групи приміщень належать: вестибюль, гардероб, туалетні кімнати та умивальники для відвідувачів, кімната для паління. Окреме місце займає аванзал (зал очікування) в ресторанах.

Зали – це приміщення, в яких обслуговують споживачів. Вони підрозділяються на основний зал, в якому здійснюється повсякденне традиційне обслуговування, бенкетний, призначений для обслуговування свят та інших урочистостей, і аванзал для збирання, очікування та відпочинку гостей. Зали також можуть бути на терасах, балконах, в холах тощо.

До підсобних приміщень належать: касовий зал (при його наявності), сервізна, мийна столового посуду, білизняна, кімната для прасування столової білизни, приміщення для офіціантів, приміщення для зберігання музичних інструментів та інших аксесуарів. З'єднуючою ланкою між торговими приміщеннями і виробництвом є роздавальня. У підприємстві самообслуговування вона виноситься в зал, з обслуговуванням офіціантами – знаходиться у безпосередній близькості до залу, об'єднуючи робочі місця роздавальників, буфетників, сервізників тощо.

Вестибюль – приміщення, в якому починається обслуговування. Він повинен бути просторим. У вестибюлі розміщують інформацію про послуги, які надає заклад харчування. Облаштовують вестибюль дзеркалами, картинами, напідложними вазами, вазами чи скульптурами в нішах стін, м'якими меблями (кріслами, напівкріслами, м'якими куточками), журнальними столиками. У ньому можуть бути встановлені малі архітектурні форми, елементи аквадизайну, в тому числі акваріуми (настінні, напідложні та ін.), фонтани, міні-басейни тощо. Може бути організований зелений куточок (зимовий сад).

У готелях та готельних комплексах біля вхідних дверей чергує швейцар. У деяких ресторанах біля входу чи в холі, інколи в залі ставлять скульптуру – муляж швейцара, метрдотеля, офіціанта, кухаря, споживача з кухлем пива тощо.

Гардероб – приміщення для приймання верхнього одягу від споживачів та зберігання його на термін перебування їх у закладі. Розташовується біля входу у вестибюль. Облаштовують його широким прилавком, під яким розміщені секції-полиці для взуття, сумок, портфелів, які здають споживачі. Гардероби у вестибюлях ресторанів та кафе готельних комплексів розраховуються на обслуговування 70 % місць. В інших випадках кількість вішалок для одягу повинна бути на 10 % більша кількості місць у залі. Туалетні кімнати найчастіше розміщуються поряд з гардеробом. Облаштовують їх електрорушниками чи пристроями для паперових рушників, дозатором для рідкого мила або милом у мильниці, має бути підводка гарячої та холодної води, туалетний папір, індивідуальні серветки для рук та обличчя, озонатори повітря, дезодоранти, щітки та автомат для чищення взуття, нитки, голки, дзеркала тощо. До санітарного стану в туалетних кімнатах висуваються високі вимоги. Це, насамперед, дотримання чистоти, нормальний стан вентиляції та освітлення.

Кімната для паління (якщо в закладі дозволено палити) облаштовується зручними меблями, попільничками на високих ніжках, столами зі стільницею із мармурової крихти або суцільного мармуру. Приміщення забезпечують інтенсивною вентиляцією (видалення повітря з верхньої зони приміщення) та витяжкою на відстані 1,75 м від підлоги. У деяких закладах дозволяється обслуговування споживачів у кімнатах для паління. У вестибюльній групі приміщень підтримується температура не вище +16°C, кратність повітрообміну має складати два рази за годину.

Аванзал – приміщення для збирання та відпочинку гостей – учасників бенкетів (урочистостей, свят тощо). Також аванзал використовують для відвідувачів, які очікують на вільні місця. Облаштовують його кріслами, диванами, журнальними столиками. Можуть використовуватися комбіновані лави з вазонами для квітів. Для оздоблення приміщення використовують штучні

та живі квіти (букети, композиції з квітів у вазах напідложних, у вазонах, кашпо тощо), настінні дзеркала, килими, скульптури, штучні водоспади, картини. Оформлення аванзалу має бути органічно поєднане з декоративним вирішенням інтер'єру закладу і відповідати його тематиці.

Зали закладів ресторанного господарства є приміщеннями для обслуговування споживачів і поділяються на торговий та бенкетний. Зал є основним універсальним приміщенням, де безпосередньо здійснюється процес індивідуального та гуртового обслуговування.

Бенкетний зал – спеціалізоване приміщення для обслуговування святкових заходів, урочистостей, як офіційних, так і неофіційних. У деяких ресторанах у денні години може служити основним залом, де здійснюється реалізація скомплектованих видів харчування або денних раціонів (у виняткових випадках). Він може бути різноманітної форми – круглої, овальної, прямокутної, квадратної тощо.

Зал повинен мати зручний зв'язок з роздавальнею, сервізною, буфетом, мийною столового посуду, касовим залом. Найчастіше роблять дві арки – проходи для офіціантів, щоб напрями руху не перетиналися. Арки відокремлюються від залів різними видами екранів. При плануванні залів прямокутної форми має бути витримане співвідношення довжини та ширини залу як 2:3-1:3. Інші співвідношення вважаються менш вдалимими. Зал ресторану може бути розташований на двох рівнях: на першому поверсі – зал та танцювальний майданчик, на антресолях – зал. У залі інколи облаштовують барні стійки. Танцювальний майданчик може знаходитись у центрі чи в кінці залу і мати різне освітлення.

У ресторані норма площі для естради та танцювального майданчика становить 0,15 м² на одне місце. Глибина естради знаходиться в межах 3-8 м. Вона може бути розміщена і в кінці, і в середині залу, мати різну конфігурацію. Танцювальний майданчик може облаштовуватися спеціальною підлогою, яка має автономне освітлення.

Зали закладів ресторанного господарства можуть мати природне та штучне освітлення або тільки штучне. Вони мають достатнє природне освітлення, якщо співвідношення площі вікон і площі підлоги складає 1:6. Світло в інтер'єрі – складна та багаторівнева система, до якої входить верхнє, бокове, настільне та напідложне освітлення. Штучне освітлення є одним із найбільш вагомих елементів інтер'єру. В сучасних умовах створюються зали із штучним освітленням, що відповідає концепції закладу. Залежно від призначення та композиційних засобів розміщення світильників, розрізняють системи загального, місцевого (локального, спрямованого), індивідуального та змішаного освітлення.

У залах з високою стелею вішають легкі красиві люстри, при низьких стелях використовують витончені плафони. Додатково до них на стінах можна розмістити настінні світильники – бра, а на столах біля стін – настільні лампи з абажурами чи іншої форми, біля столів торшери – напідложні світильники. Дуже поширеним є використання «живого вогню» – свічок різноманітних розмірів та форм з ароматизаторами або без них, каміна тощо.

Температурний режим має бути в межах 16-18°C, відносна вологість – 60-65 %. У ресторанах необхідна приточно-витяжна вентиляція. Якщо це великий ресторан, то системи витяжної вентиляції у залах, на виробництві, мийних, роздавальні повинні бути роздільними.

Роздавальня є з'єднуючою ланкою між виробництвом і залом. У ресторанах це приміщення має безпосередній зв'язок з гарячим та холодним цехами, буфетами, сервізною, мийною столового посуду, приміщенням для нарізання хліба.

Ширина роздавальні при односторонньому розташуванні цих приміщень повинна бути не менше 2 м, при двосторонньому – 3 м. Фронт видавання страв у роздавальні для гарячих цехів – 0,025 м, для холодних – 0,01 м на одне місце в залі. Робоче місце роздавальника холодних страв і закусок може бути обладнане прилавком з охолодженням і ємностями, що також охолоджуються і призначені

для зберігання різних компонентів, які використовуються при порціонуванні та оформленні страв.

Робоче місце роздавальника гарячих закусок, перших та других страв обладнують прилавком, в якому може підігріватися посуд, а також мармітом для короткочасного зберігання страв.

На підприємствах із самообслуговуванням можуть бути використані немеханізовані та механізовані роздавальні лінії. Перші, як правило, використовуються для відпускання страв вільного вибору, другі – скомплектованих раціонів харчування.

Роздавальні, оснащені механізованими лініями, поділяються на лінії безперервної та періодичної дії. Відмінною їх особливістю є те, що обіди (сніданки, вечері) комплектують на конвеєрі, уздовж якого розміщені пересувні марміти для гарячих страв і візки для інших страв, таць і столових наборів.

На роздавальних лініях безперервної дії комплектувальники послідовно ставлять на тацю, що рухається на конвеєрі, страви, напої, хліб, серветки, столові набори. Комплексні обіди в кінці конвеєра забирають споживачі.

У закладах ресторанного господарства для обслуговування споживачів використовують буфети. У закладах з обслуговуванням офіціантами вони, як правило, розміщуються у виробничій зоні, у закладах із самообслуговуванням, на транспорті – у торговельному залі. У ресторані буфети поділяються на основний, кавовий, буфет-хліборізку.

Основний буфет складається з двох приміщень: підсобного – для зберігання товарів, і приміщення, де буфетник підготує і відпускає продукцію офіціантам через роздавальне вікно. Тут розміщують холодильну шафу, у тому числі шафу для вина, вітрину, робочий стіл. На столі чи прилавку встановлюють терези, сокоохолоджувальний апарат тощо.

У кавовому буфеті готують гарячі напої: каву, чай, какао, шоколад. Для цього використовують експрес-кавоварку, плиту, на якій встановлюють деко з високими бортами, заповнене піском для приготування кави по-східному, кип'ятильник, самовар тощо. У шафі на підвісних полицях зберігається посуд

для подавання напоїв: чашки з блюдцями, чайники, кавники, молочники тощо. Для зберігання продуктів, які швидко псуються (вершки, молоко, морозиво), в буфеті встановлюють холодильну шафу та морозильний прилавок.

Буфет-хліборізка призначений для зберігання і нарізання хліба. У ньому встановлюють спеціальні шафи з круглими отворами у дверях та на бокових стінках – для циркуляції повітря. На робочому столі розміщують хліборізальну машину, важільний ніж для розрізання хлібини навпіл, спеціальний ніж для ручного нарізання хліба, тостер для приготування тостів.

Мийна столового посуду в закладах самообслуговування розміщена поряд із залом. Використаний посуд доставляється в мийну на візках для збирання посуду або конвеєром, на який споживачі ставлять таці з посудом.

У ресторанах мийна столового посуду розміщена поряд з роздавальнею.

Сервізну розміщують поряд з мийною столового посуду. Столові набори за видами зберігають у ящиках сервантів, а столовий посуд ставлять на визначені місця так, щоб його можна було легко взяти (наприклад, ручки кавників, чайників, чашок мають бути звернені назовні). Порцеляновий, скляний та металевий посуд зберігають в окремих шафах.

На початку робочого дня столовий посуд та набори полірують, після чого офіціанти отримують їх для сервірування столів.

У сервізній передбачені шафи, стелажі, підвісні штанги для зберігання скатертин та іншої столової білизни. У великих ресторанах для цього може бути спеціальне приміщення, яке передбачає також прасування (за необхідності).

Касовий зал у ресторанах – це приміщення перед роздавальнею, біля буфету або поряд з роздавальнею для розміщення контрольно-касових машин. Якщо заклади харчування оснащені комп'ютерною системою, наприклад, «Ресторан+», «D2 restaurant», «R-Keeper», яка здійснює повний цикл розрахунково-облікових операцій, то касовий зал не виділяється, а організовуються певні робочі місця прямо в торговому залі.

У приміщенні для офіціантів створені умови для їх відпочинку, споживання їжі, особистої підготовки до роботи. Його обладнують столами, стільцями, кріслами, дзеркалами.

Приміщення для музичних інструментів, як правило, розміщується позаду естради. У ньому зберігають музичні інструменти, апаратуру та різний реквізит.

Обладнання і меблі для торгових приміщень

Меблі для залів у ресторанах, кафе, барах, їдальнях мають бути зручними, комфортними і за зовнішнім виглядом, стилем, формою, розташуванням гармоніювати з архітектурним та декоративним оформленням залу. Те саме стосується і торговельно-технологічного обладнання.

Меблі та устаткування залів умовно поділяють на дві групи:

1. Меблі для споживання їжі: столи: обідній, ресторанний, бенкетний, фуршетний, дитячий, спеціальний, кафетерійний; меблі для сидіння: стілець, крісло, напівкрісло, лава-диван, табурет барний, бенкетка.

2. Меблі та устаткування для зберігання і транспортування посуду, страв: візок офіціантський сервірувальний двох-, трьох'ярусний; візок для збирання використаного посуду; пересувні електричні касети для підігрівання тарілок; пересувні касети – тримачі тарілок зі стравами; холодильні шафи стаціонарні та пересувні; підсобні (приставні) стаціонарні столики та пересувні на колесах; підставка під відерце з шампанським, іншими винами; меблі для зберігання посуду, наборів, столової білизни (сервант).

Усі меблі передбачені для закритих приміщень та відкритих терас, балконів, літніх майданчиків. Для останніх використовують так звані садово-паркові меблі (пластикові, плетені із лози, ротангові).

Форма столів може бути різноманітною: круглою, квадратною, овальною, прямокутною. Вони можуть бути дво-, чотири-, шести- та восьмимісними. Найбільш поширеними сьогодні є наступні розміри: квадратні шириною від 600 до 900 мм; прямокутні шириною від 600 до 900 та довжиною від 900 до 2200 мм, при цьому їх висота 690-750 мм; круглі столи можуть мати діаметр 900-1200 мм, висоту – 740-760 мм.

Бенкетний стіл вищий за звичайний ресторанний (760-780 мм), ширина його – 950-1500 мм. Можуть також використовуватися розкладні столи. Зручними та стійкими є столи із вкладними щитами на ніжках – опорах у середині столу на відстані 30-40 см від краю стільниці. Фуршетні столи вищі за бенкетні (900-1050 мм), тому що призначені для вживання їжі стоячи. Ширина їх – 1200-500 мм.

Для дитячих кафе використовують столи розміром 600 х 600 мм та 700 х 700 мм, заввишки 540-550 мм – для малюків, 570-590 мм – для дітей дошкільного віку та 650-680 мм для молодшого шкільного віку.

Спеціальні столи використовують при організації місць для інвалідів.

Кафетерійні столи встановлюють у кафетеріях, при облаштуванні місць для споживання їжі стоячи, у тому числі, в закладах швидкого обслуговування («МакДональдз»). Висота їх становить 1000-1100 мм. Форма поверхні та розміри різноманітні: круглі діаметром 750-1300 мм, квадратні шириною 600-900 мм та прямокутні шириною 500-700 мм. Під стільницею можуть бути гачки та нижній ярус для сумок, пакетів тощо.

Стільці, крісла, дивани повинні відповідати середнім антропометричним даним людини, тобто мати правильно обрані висоту, ширину та глибину сидіння. Покриття може бути: натуральним або штучним. Форма крісел для коктейль-холів пов'язана з їх функціональним призначенням. Вони нижчі за ресторанный, їх висота 350-400 мм, глибина до 550 мм, ширина 600-700 мм, кут нахилу спинки досягає 30 градусів, нахил сидіння також більш крутий.

Основними та специфічними меблями барів є барні табурети та стільці. Вони не відзначаються особливою зручністю та комфортом, але привносять різноманітність в інтер'єр залу. їх роблять в основному карусельного типу, з упорами для ніг або попереку чи те й інше, інколи – зі спинкою та підлокітниками. Висота сидіння барних табуретів та стільців коливається в межах 760-840 мм, висота спинки стільців – від 120 до 240 мм, ширина стільців та табуретів – 380-460 мм. У деяких барах використовують меблі на замовлення.

Підсобні столи виготовляють з тих самих матеріалів, що й обідні. Довжина їх відповідає ширині обідніх столів (850-900 мм), висота, ширина – 600 мм. Ці столи використовують при англійському способі подавання страв, напоїв, на них ставлять використаний посуд, відкорковують пляшки тощо. Також у деяких ресторанах використовується переносна розкладна підставка під таці (450*400*960 мм).

Пересувні візки (сервірувальні столики) на колесах призначені для транспортування страв до столів. Вони можуть бути з підігрівом, охолодженням, з ємностями для окремих компонентів салатів, що дає можливість готувати їх у присутності споживачів. Візки для фламбування страв з пальником та без нього досить поширені в ресторанах з ф'южн та креативним спрямуванням кухні. Висота візків коливається в межах 730-960 мм, ширина – 400-550 мм, довжина – 450-1000 мм. Візки можуть бути круглої форми діаметром 900 мм.

Холодильні шафи використовують для зберігання в охолоджену стані певних видів страв, кондитерських виробів, що швидко псуються, морозива та напоїв у залі. Вони можуть бути стаціонарними та пересувними. Демонстраційний відсік виготовляється із прозорих склопакетів. Полиці шафи можуть карусельного типу, що дозволяє роздивитися виставлену продукцію з усіх боків.

Серванти призначені для зберігання невеликої кількості посуду, наборів, столової білизни в залах ресторанів. Верхня поверхня серванта використовується як підсобний столик. Сервант має висувні ящики та відділення, де зберігаються столові набори, посуд, столова білизна та інші аксесуари сервірування. Найбільш поширені розміри сервантів: висота 850 – 900 мм, довжина – 1000 мм, ширина – 450-550 мм.

Вибір устаткування повинен вирішуватися у стильовій відповідності до інтер'єру певного типу закладу харчування. Те саме стосується меблів, які безпосередньо пов'язані з архітектурно-планувальним вирішенням залу, функціонально-технологічними процесами та формами обслуговування.

1.3 Організація постачання закладів ресторанного господарства

Раціональна організація постачання підприємств ресторанного господарства сировиною, напівфабрикатами, продуктами і матеріально-технічними засобами є найважливішою передумовою ефективної і ритмічної роботи виробництва, що дозволяє більш повно задовольняти споживчий попит, сприяє прискоренню оборотності коштів, зниженню витрат і підвищенню рентабельності.

До організації продовольчого постачання підприємств ресторанного господарства висуваються такі вимоги: забезпечення широкого асортименту товарів в достатній кількості і належної якості протягом року; своєчасність і ритмічність завезення товарів при дотриманні графіка завезення; скорочення ланцюга просування товарів; оптимальний вибір постачальників і своєчасне укладання з ними договорів на поставку товарів.

Розрізняють такі види постачання підприємств ресторанного господарства: продовольче і матеріально-технічне.

Підприємства-виробники продовольчих товарів різних форм власності: державні підприємства харчової промисловості, акціонерні товариства, об'єднання, приватні фірми, які виготовляють продукти харчування. Великий внесок в організацію продуктового постачання вносять виробники сільськогосподарської продукції. Підприємства ресторанного господарства можуть закуповувати продукти на ринках, оптових ринках, у магазинах, у приватних осіб. У сезон дозрівання овочів, фруктів багато підприємств для розширення асортименту своєї продукції займаються самозаготівлюванням (солінням, квашенням, консервацією і т. ін.).

Чимало видів продуктів надходять на підприємства через посередників – оптові фірми:

- оптові фірми і холодильники, які забезпечують м'ясом, маслом, рибними і гастрономічними продуктами;
- оптові фірми, які забезпечують бакалійною продукцією;
- оптові плодоовочеві склади.

Необхідність у послугах посередників виникає в тих випадках, коли необхідне накопичення продуктів і підприємство має умови, необхідні для зберігання. При цьому посередник повинен взяти на себе функції, пов'язані з рухом товару від виробника до споживача.

При постачанні через торгові організації підприємства ресторанного господарства своєчасно укладають договори. Кількість необхідних продовольчих товарів визначається на основі даних про їх фактичне використання за попередній період з урахуванням змін, передбачених товарообігом і виробничою програмою в запланованому періоді.

У всіх випадках при визначенні асортименту товарів враховують сезонність, особливості попиту і обслуговування споживачів.

Вибір постачальника

На великих фірмах та підприємствах ресторанного господарства, незалежно від виду власності, створюються відділи постачання, на невеликих підприємствах призначається працівник, відповідальний за організацію постачання. Відділ постачання, як правило, працює самостійно, виконуючи певні функції. При логічному підході до роботи підприємства служба постачання є елементом системи, яка забезпечує проходження матеріального потоку в ланцюзі постачання: виробництво – збут.

Для забезпечення підприємства продовольчими продуктами необхідно вирішити такі завдання: що закупити; скільки закупити; у кого закупити; на яких умовах закупити. Крім того, необхідно укласти договір; проконтролювати його виконання; організувати доставку; організувати складування і зберігання.

На підприємствах ресторанного господарства повинен формуватися список потенційних постачальників, який постійно оновлюється на підставі спеціальних критеріїв. Часто при виборі постачальників обмежуються ціною і якістю продукції, а також надійністю постачання.

До інших критеріїв, які беруть до уваги при виборі постачальника, відносять наступні:

- віддаленість постачальника від споживача;

- терміни виконання замовлень;
- організацію управління якістю у постачальника;
- фінансове становище постачальника, його кредитоспроможність та ін.

Кожне підприємство повинне підвищувати ефективність руху товару (рух матеріального потоку).

Рух товару – це транспортування товарів від місця їх виробництва до місця споживання.

Існує таке поняття як складський ланцюг, тобто, через скільки складів проходить товар на шляху його руху від виробництва до споживача. Наприклад, товар зі складу виробника транспортується на склади вихідних фірм, потім на торговельно-закупівельні фірми, а далі товар транспортується на склади торгових фірм та склади споживача.

За такої схеми товар проходить не менше чотирьох складів, що може призвести до погіршення якості товару. Така форма постачання називається складською. При ній забезпечується краща комплектність сировини та товарів.

Транзитна форма постачання передбачає прямі зв'язки між постачальником і підприємством, оминаючи проміжні оптові фірми.

Для швидкопсувних, а також великих за обсягом товарів (борошно, цукор, макаронні вироби і т. д.) використовується транзитна форма, для нешвидкопсувних – складська, а в більшості випадків застосовується змішана форма постачання.

Доставка продуктів здійснюється централізованим і децентралізованим способами. Централізована доставка товарів на підприємства здійснюється силами і засобами постачальників. При централізованій доставці підприємство звільняється від необхідності мати свій транспорт. При децентралізованій доставці вивезення товарів від постачальників забезпечує безпосередньо саме підприємство, використовуючи власний транспорт.

Організація приймання продовольчих товарів.

Приймання товарів на підприємствах ресторанного господарства є важливою складовою технологічного процесу. Продукти одержують відповідно до замовленої кількості і якості.

Перший етап – попередній. Приймання продукції за кількістю проводиться за товарно-транспортними накладними, рахунками-фактурами, шляхом перерахування тарних місць, зважування тощо. Якщо товар надійшов у справній тарі, окрім перевірки ваги брутто, підприємство має право зажадати розкриття тари і перевірки ваги нетто.

Другий етап – остаточне приймання. Маса нетто і кількість товарних одиниць перевіряються одночасно з розкриттям тари, але не пізніше 10 днів, а швидкопсувної продукції – не пізніше 24 год. з моменту приймання товару. Одночасно перевіряється маса тари. За неможливості зважити продукцію без тари (солоні огірки, квашена капуста в бочках), маса нетто визначається як різниця між вагою брутто і тари. У разі розбіжності фактичної ваги тари результати перевірки оформляються актом, який має бути складений не пізніше 10 днів після її звільнення. На кожному тарному місці (ящику, флязі, коробці) має бути маркувальний ярлик із зазначенням дати, часу виготовлення і кінцевого терміну реалізації.

При виявленні недостачі складається односторонній акт. Цей товар зберігається окремо, негайно викликається постачальник швидкопсувних товарів.

Одночасно з прийманням товарів за кількістю, товар приймається також за якістю. Термін перевірки якості для швидкопсувних товарів – 24 год., для нешвидкопсувних – 10 днів.

Приймання товарів за якістю проводиться за органолептичними показниками (за виглядом, кольором, запахом, смаком). При цьому перевіряють відповідність стандартам, ТУ. До транспортних документів додаються сертифікати, посвідчення якості, де вказується дата виготовлення, термін реалізації, назва фірми; гігієнічні сертифікати.

У разі виявлення невідповідності якості, складається акт у присутності постачальника про кількість недоброякісної продукції.

Для забезпечення безперебійної роботи виробництв щодо реалізації продукції в достатньому асортименті з урахуванням попиту споживачів необхідні товарні запаси.

Товарні запаси мають бути мінімальними, але достатніми для ритмічної роботи підприємства. Для підприємств ресторанного господарства рекомендуються такі норми товарних запасів за нормальних умов зберігання:

- нешвидкопсувні продукти (борошно, цукор, крупа) – 8-10 днів;
- швидкопсувні продукти (м'ясо, риба, птиця та ін.) – 2-5 днів;
- запаси хліба, молока не повинні перевищувати одnodенну реалізацію.

Наднормативні запаси збільшують втрати при зберіганні, уповільнюють оборотність товарів, ускладнюють облік, при цьому погіршуються умови зберігання.

Організація матеріально-технічного постачання підприємств ресторанного господарства

Постачання устаткуванням, меблями, кухонним і столовим посудом, виробничим і торговим інвентарем, санспецодягом, столовою білизною – є одним з найважливіших завдань будь-якого підприємства.

До організації матеріально-технічного постачання висуваються такі самі вимоги, як і до продовольчого.

До основних критеріїв, за якими ресторатор обирає постачальника, належать: сервісне обслуговування устаткування; ціна устаткування; гарантійне обслуговування; терміни доставки устаткування й умови оплати.

Сервісне обслуговування – один з основних критеріїв, за яким ресторатор обирає постачальника. Сервіс поділяють на передпродажний і післяпродажний, а останній – на гарантійний і післягарантійний.

Передпродажний сервіс полягає в тому, що працівники фірми-постачальника після прибуття товару до місць продажу проводять монтаж

устаткування, регулюють його, приводять до робочого стану, усувають можливі неполадки.

Післяпродажний гарантійний сервіс включає весь комплекс послуг, здійснюваний фірмою-постачальником, як правило, безкоштовно: проведення періодичних профілактичних оглядів устаткування, гарантійний ремонт.

Післягарантійний сервіс здійснюється за угодою між фірмою-постачальником і покупцем і може охоплювати весь термін експлуатації товару в споживача.

Ціна – це другий критерій, за яким ресторатор обирає постачальника устаткування. Ресторатора цікавить не ціна сама по собі, а її відповідність якості устаткування і сервісному обслуговуванню.

Третій критерій – це гарантійне обслуговування устаткування. Ресторатор віддає перевагу фірмі-постачальнику, яка гарантує не тільки роботу, а й ремонт устаткування, наявність запасних частин тощо.

Терміни доставки устаткування та умови оплати регламентуються договором постачання.

При прийманні устаткування, що надійшло в тарі, перевіряється цілісність упаковки, відповідність технічним умовам, супровідним документам, що засвідчують якість і комплектність (технічний паспорт).

Фірми-постачальники надають ресторанам, барам товари виробничого призначення в кредит. Підприємства ресторанного господарства мають потребу, як правило, в довгострокових кредитах. Ці проблеми можуть бути вирішені за допомогою широкого застосування в світовій практиці лізингу як способу виробничого інвестування.

Лізинг – надання в оренду фірмами-постачальниками і заводами, які виготовляють устаткування, транспортних засобів без передання права власності. Залежно від терміну оренди, розрізняють три види лізингу: короткостроковий (на термін від години до місяця) – транспортні засоби, приміщення; середньостроковий – устаткування здається в оренду на термін від

одного місяця до одного року, довгостроковий – здача устаткування в оренду на термін понад один рік.

Кількість необхідного устаткування для нових підприємств і переобладнаних при реконструкції визначається нормами оснащення торгово-технологічним та холодильним устаткуванням і розраховується за рекомендованими нормами технічного оснащення закладів ресторанного господарства, які залежать від типу підприємства, його потужності. Кількість і номенклатуру кухонного інвентаря визначають залежно від типу підприємства і кількості посадочних місць.

1. 4 Меню й карти напоїв

Меню – це перелік розташованих у певному порядку різних холодних і гарячих закусок, перших і других страв, гарячих і холодних напоїв, борошняних кондитерських виробів, які є в продажу на даний день, із зазначенням їх ціни, виходу, способу приготування і переліку компонентів, що входять до їх складу. Меню є візитною карткою ресторану та спосіб реклами, тому папка з меню має бути привабливо оформленою.

На першому етапі складання меню розробляють асортимент страв і напоїв, охоплюючи традиційні, нові та фірмові страви. Для цього необхідно постійно вивчати попит споживачів на страви та вносити зміни в меню. На другому етапі необхідно визначити, які страви варто в меню виокремити, щоб привернути увагу до якоїсь страви, її назву з фотографією і рекламним текстом треба помістити у найвигіднішому місці меню. Гарна реклама страви збільшує обсяги її продажу. На третьому етапі аналізують меню, визначаючи найпопулярніші страви.

За способом складання розрізняють меню: з вільним вибором страв, денного раціону харчування (різновид – меню скомплектованого обіду, сніданку або вечері), бенкетне. За контингентом споживачів виокремлюють меню дитячого та дієтичного харчування.

При складанні меню необхідно враховувати такі фактори:

- приблизний асортимент страв, напоїв і виробів;
- наявність сировини і продуктів на складі;
- сезонність продуктів;
- наявність стандартів приготування страв (збірників рецептур, техніко-технологічних карт на нові та фірмові страви);
 - особливості контингенту, що обслуговується (вікові, національні, професійні, релігійні);
 - час обслуговування (сніданок, обід, вечеря);
 - форми обслуговування (бізнес-ланч, шведський стіл, фуршет, сімейний обід тощо);
 - трудомісткість приготування страв, кулінарних і кондитерських виробів;
 - спеціалізація кухні відносно конкурентів;
 - очікуваний рівень прибутку;
 - витрати на придбання продуктів, оренду приміщень, заробітну плату персоналу;
 - режим роботи підприємства.

Меню повинно бути різноманітним за видами сировини (рибні страви, продукти моря, м'ясні, з птиці, дичини, овочеві, круп'яні, ячня, молочні, борошняні) та способами кулінарної обробки (відварні, припущені, смажені, тушковані, запечені).

При складанні меню для підприємств ресторанного господарства різних типів необхідно дотримуватися правил розміщення закусок і страв та враховувати послідовність їх подання. У меню включають такі групи страв: холодні страви і закуски, гарячі закуски, супи і другі страви, солодкі страви, гарячі і холодні напої, борошняні кулінарні та кондитерські вироби (табл. 1.1).

Послідовність запису страв у меню

№ з/п	Група страв	Асортимент страв у групах
1	Холодні закуски з риби	риба відварна натуральна; рибні закуски власного приготування; рибна гастрономія; рибні консерви; рибні салати.
2	Холодні закуски з овочів	овочі натуральні; овочеві закуски власного приготування; овочі консервовані, мариновані, солені; овочеві консерви; овочеві салати.
3	Холодні закуски з м'яса	м'ясні закуски відварні; м'ясні закуски власного приготування; м'ясна гастрономія; м'ясні консерви; м'ясні салати
4	Сири та закуски з сиру	
5	Яйця та закуски з яєць	Яйця варені, фаршировані, смажені, запечені
6	Холодні соуси	
7	Гарячі закуски	з риби та морепродуктів; з м'яса та субпродуктів; з грибів та овочів.
8	Перші страви	супи прозорі; заправні; холодні; фруктові.
9	Другі страви з риби та морепродуктів	відварені; припущені; смажені; запечені; тушковані.
10	Страви з м'яса та субпродуктів	з яловичини; з телятини; із свинини; з баранини; з домашньої птиці; з дичини; із субпродуктів.
11	Страви з овочів	відварені; припущені; смажені; запечені; тушковані.
12	Страви з борошна	відварені; смажені; запечені.
13	Страви круп'яні	відварені; запечені.
14	Страви з яєць	відварені; смажені; запечені.
15	Гарячі соуси	білі; червоні; сметанкові; масляні; фруктові.
16	Гарніри	відварені; смажені; запечені; тушковані.
17	Солодкі страви	

Кількість найменувань кожної групи страв встановлює підприємство ресторанного господарства, виходячи зі спеціалізації виробництва та побажань споживачів.

На першій сторінці меню пропонуються страви від шеф-кухаря або страви конкретного дня, а також перелік фірмових страв.

До основних видів меню, які використовуються в ресторанах, належать: меню з вільним вибором страв, меню комплексного обіду, меню бізнес-ланчу, меню недільного ранчу, меню денного раціону, меню вегетаріанське, пісне, сезонне, бенкетне, меню тематичних заходів (Новий Рік, Різдво, Тетянин день, День Святого Валентина, Великдень, Масниця тощо).



Меню з вільним вибором страв застосовують у ресторанах. У меню включають страви від шеф-кухаря, фірмові, холодні страви і закуски, перші і другі страви, солодкі страви, гарячі і холодні напої, борошняні кулінарні і кондитерські вироби. Меню містить таку інформацію: вихід страви (у грамах), найменування та ціну. Меню вільного вибору дає можливість споживачам вибирати страви із загального меню підприємства згідно зі своїми уподобаннями і самостійно складати для себе меню сніданку, обіду чи вечері. Залежно від можливості внесення змін у меню, воно поділяється на статичне й динамічне. У підгрупу статичного включають меню порційних страв (a la carte) й обмежене меню (limited).

Меню комплексного обіду ресторану включає: холодну закуску, першу і другу страви, десерт і напій, хлібобулочні вироби. При складанні меню комплексного обіду враховують норми раціонального харчування, вартість раціону, різноманітність і правильний підбір продуктів, що входять у страви. Зазвичай комплексний обід коштує дешевше, ніж такий же набір страв, вибраний споживачем із меню вільного вибору.



Меню бізнес-ланчу складають у ресторани для швидкого обслуговування споживачів у спеціально відведений час. Відвідувачу пропонують на вибір 3-4 найменування холодних закусок, 2-3 супи, 4-5 других страв, 1-2 солодких страви, 2-3 найменування гарячих і холодних напоїв, хлібобулочні вироби. Меню бізнес-ланчу змінюється щотижня. У нього включаються страви з меню ресторану з

вільним вибором страв, але за нижчими цінами, ніж при індивідуальному замовленні. Вартість бізнес-ланчу заздалегідь визначена.

Меню недільного бранчу призначене для обслуговування населення сімейними обідами у вихідні дні з 12-ї до 16-ї години. У ресторанах в меню недільного бранчу включають шведський стіл з різноманітним асортиментом закусок і страв. Окремо організують десертний, фруктовий і чайний столи. Вартість бранчу заздалегідь визначена, до неї включають келих вина або шампанського.

Меню денного раціону складають для учасників нарад, конференцій, симпозіумів. Воно може бути з вільним вибором страв або заздалегідь скомплектованим (сніданок, обід, вечеря). Останнє складають з урахуванням планованої вартості харчування на день і калорійності денного раціону. Для забезпечення різноманітності харчування, страви в меню впродовж тижня не повторюються або чергуються через один-два тижні.

Меню сніданку включає натуральний сік або кисломолочний продукт, масло вершкове, холодну закуску, гарячу страву нескладного приготування, гарячий напій, джем, борошняний кондитерський виріб, хліб або тост.

Меню обіду включає закуску, першу і другу страви, десерт, гарячий або холодний напій, хліб. При складанні меню враховують калорійність раціону. Якщо до нього включена легка овочева закуска, то перші і другі страви повинні бути калорійнішими.

Меню вечері включає закуску, гарячу страву, солодку страву, напій і хліб. Вечеря – це останній прийом їжі, тому до неї входять продукти, які легко засвоюються: страви з відварних і припущених риби, птиці, овочів. На десерт рекомендують натуральні фрукти та німецький гарячий напій.

Вегетаріанське, пісне, сезонне меню ресторанів, що спеціалізуються на приготуванні страв української кухні, передбачає включення в основне меню розширеного асортименту млинців у дні святкування Масниці або вегетаріанських (пісних) страв під час християнських постів. У деяких

ресторанах української кухні пісне меню розробляється окремо від основного і включає різноманітний асортимент страв.

Банкетне меню складають при отриманні замовлення з урахуванням побажань замовника, виду банкету і часу його проведення. Асортимент банкетного меню визначається характером урочистої події та побажаннями замовників.

До меню банкету включають різноманітний асортимент холодних закусок з розрахунку 1/2, 1/3 або 1/4 порції на людину, одну гарячу закуску, 1-2 гарячі страви, десерт, фрукти, гарячі напої. Таке меню складають для весілля, дня народження, ювілею та інших урочистих подій.

Меню тематичних заходів складають для святкування Різдва, Нового року, 8 Березня, Дня Святого Валентина з урахуванням національних традицій, яких дотримуються у кожній країні. Так, у меню Новорічної і Різдвяної вечери включають страви, приготовлені цілими: гусак, качка, індичка, порося фаршировані. У меню традиційного свята Масниці входить різноманітний асортимент млинців з ікрою, малосоленою рибою, олією, сметаною, медом, варенням тощо.

Порядок включення страв у меню з вільним вибором для більшості підприємств є таким: фірмові страви; холодні закуски (рибні, м'ясні, овочеві); супи (бульйони без гарнірів, бульйони з гарнірами, пюреподібні, заправочні і сезонні); рибні страви (відварні, припущені, смажені, запечені); м'ясні страви (натуральні, соусні, рублені); страви з птиці; овочеві, борошняні та яєчні страви; солодкі страви (чай, кава тощо); кондитерські вироби, фрукти.

На спеціалізованих підприємствах цей порядок може бути змінений. Наприклад, у меню кафе спочатку включають гарячі і холодні напої, потім – випічку, молочні продукти, закуски, солодкі страви.

При розробленні меню враховують також контингент споживачів, наявність продуктів, сезон, трудомісткість приготування страв, кваліфікацію кухарів, наявність обладнання, посуду, інвентарю, вартість харчування тощо.

Якщо у закладах ресторанного господарства готують фірмові страви, в меню їх записують першими. На спеціалізованих підприємствах і в кафе першими записують вироби, що визначають тип закладу: в кафе спочатку вказують гарячі та холодні напої власного виробництва, солодкі страви, потім – усі інші; їх небагато і характеризуються вони простотою приготування. Проте в деяких спеціалізованих кафе (кафе-морозиво, кафе-кондитерська тощо) інші страви не реалізують. На вузькоспеціалізованих підприємствах в меню переважно представлені страви, що визначають спеціалізацію закладу, а також ті, що доповнюють основний асортимент.

Для обіду та вечері меню складають не менше, ніж у двох варіантах на кожен день. У ньому вказують найменування страв, норми виходу та ціну кожної страви.

Меню повинно бути різноманітним за днями тижня. У меню дня треба включати не менше 4-5 фірмових та заказних страв, враховуючи при цьому особливості національних кухонь, звички та режим харчування туристів. За проханням туристів необхідно проводити заміну страв в межах загальної вартості ліміту, в тому числі забезпечувати туристів дієтичними та вегетаріанськими стравами. Меню повинно складатися так, щоб продукція власного виробництва складала не менше, ніж 70 % загальної суми ліміту на кожен вид харчування.

Організація прощальних вечорів, бенкетів, прийомів, коктейлів, дегустацій страв національної кухні з включенням вина або пива для іноземних туристів може здійснюватися на підприємствах громадського харчування у відповідності з встановленими на місцях порядками реалізації винно-горілчаних виробів.

У меню для груп туристів вказують найменування ресторану, клас харчування, найменування страв з вказуванням виходу та ціни.

Офіціанти в процесі підготовки сніданку, обіду або вечері після відповідного сервірування столу за 10-15 хвилин до приходу туристів згідно з меню ставлять на столи масло, хліб, булочки, воду з льодом, холодні закуски

тощо. Інші страви згідно меню – супи, другі страви, десерт, гарячі напої – подають у процесі обслуговування.

Карти вин та карти напоїв

Карти вин та карти напоїв класифікуються як винні карти, коктейльні карти, сигарні карти тощо. Перелік алкогольних напоїв у ресторанах прийнято давати в кінці меню, після переліку страв, або друкувати в окремій карті напоїв. Для винно-горілчаних виробів, слабоалкогольних і безалкогольних напоїв, інших товарів та тютюнових виробів також існує певна послідовність розміщення в бланку меню. Спочатку горілка і горілчані вироби, потім виноградні вина – кріплені, столові білі, столові червоні, далі – десертні вина, шампанське та інші ігристі вина, коньяки і бренді, лікери. Завершують список мінеральні і фруктові води, соки, пиво та тютюнові вироби. Для напоїв, якість яких після відкупорювання пляшки не погіршується (горілка, коньяк, лікери, міцні виноградні вина), ціна вказується і за 50 грам.

У багатьох сучасних ресторанах складають окремі карти на кожен групу популярних напоїв. Широко відомі карти вин, пива, коктейлів, спеціальних сортів чаю та кави.

Карта вин. При складанні карти вин треба дотримуватись таких правил:

- розливні вина з бочок записують перед винами в пляшках;
- вітчизняні вина мають розміщуватися перед імпортованими;
- білі вина вказують перед рожевими;
- рожеві вина розміщують перед червоними;
- марочні і колекційні вина мають розміщуватися перед молодими і дешевими;
- тихі вина розміщують перед ігристими.

Карта вин повинна легко читатися і мати оригінальне оформлення. Вона має показати відвідувачам, що якісне вино завжди є гармонійним додатком до вишуканих страв. Зрозуміло, необхідно, щоб запропоновані вина відповідали позначеним у меню стравам.

Труднощі, які виникають з характеристикою вин (походження, сорт винограду, рік виготовлення та ін.) і згідно з особистим вибором відвідувача, повинні вирішуватися за допомогою фахівця з вин – сомельє.

Карта пива. При складанні карти пива враховують таку послідовність і характеристики:

- безалкогольні види пива ставлять в меню перед пивом, яке містить алкоголь та міцними його сортами;
- вітчизняні сорти розміщують перед імпортованими;
- розливне пиво – перед пивом у пляшках;
- спеціальні сорти пива розміщують в кінці карти;
- окрім назви пива, необхідно зазначати країну-виробника та вміст у ньому алкоголю.

Карта бару. Природним і популярним є розміщення стійки бару в ресторанному залі. У такому разі карта бару може виконувати функцію карти напоїв та інших товарів ресторану. Бар, розміщений окремо від ресторанного залу, спеціалізується на подачі гостям коктейлів, змішаних напоїв та напоїв, які вживаються у перервах між застіллям.

Зразковий зміст карти бару:

- аперитиви (шеррі, портвейни, вермут, анісові напої, гіркі настоянки типу «Кампарі»);
- передобідні коктейлі – аперитиви (безалкогольні коктейлі на основі фруктових соків, коктейлі із солодкого або сухого шампанського, класичні коктейлі типу «Мартіні драй»);
- післяобідні коктейлі – діджестиви (безалкогольні та алкогольні коктейлі на основі цитрусових соків типу «сауер»);
- десертні коктейлі;
- десертні вина;
- віскі в асортименті (шотландський, ірландський, канадський та ін.);
- коньяки, арманьяки, бренді, фруктові бренді;
- гроги, пунші;

- горілка, джин, текіла;
- ром білий і темний;
- лікери;
- безалкогольні напої та мінеральна вода.

Спеціальна карта чаю. За її допомогою відвідувачів інформують про наявність сортів чаю, що подаються до столу. Такі карти зручні під час презентацій нових сортів, проведенні дегустації, а також необхідні в закладах, які спеціалізуються на подачі цього напою. При складанні карти чаю необхідно вказати найменування продукту і кількість порцій (чашок, склянок) у чайнику.

Складання карти чаю здійснюється у такій послідовності:

Листовий чай:

- ферментований листовий чай (чорний);
- напівферментований листовий чай (оолонг);
- неферментований листовий чай (зелений).

Гранульований чай:

- ферментований брокен тіз;
- ферментований фаннінгс тіз.

Чайна суміш (східна суміш, англійська суміш).

Ароматизований чай (з бергамотом, апельсиновий, манго, вишневий).

Плодовий і лікарський чай (чай із фенхелю, шипшини, ромашковий).

Чайні напої гарячі (гrog, пунш).

Чайні напої холодні (чай з льодом, чай з крjошоном).

Спеціальна карта кави. При складанні карти кави рекомендується вказувати сорт кави. На початку карти слід розміщувати гарячі кавові напої без вмісту алкоголю:

- мала кава мокко, велика кава мокко;
- мала чорна кава, велика чорна кава;
- кава чорна із збитими вершками;
- кава капучіно;
- кава по-східному.

Потім вказують гарячі кавові напої з додаванням алкоголю, наприклад, кава по-французьки, кава по-ірландськи та ін. Після цього йдуть холодні кавові напої без вмісту алкоголю, наприклад, кава-глясе по-віденськи, кава-глясе по-берлінськи, кава-глясе по-американськи та ін.

Завершують карту холодні кавові напої, які містять алкоголь.

Вимоги до оформлення меню. Меню ресторану та інших підприємств громадського харчування – це не просто перерахування страв. Це візитна картка підприємства, один із засобів реклами. Тому його зовнішній вигляд повинен справляти гарне враження.

Оформлення меню *визначається характером підприємства*. У підприємствах «люкс» і вищого класу меню і преїскурант повинні мати емблему або фірмовий знак підприємства, друкуватися типографським способом; обкладинка меню виготовляється з крейдованого паперу, картону або шкірзамінника. Художнє оформлення папки меню має відображати стиль і тематичну спрямованість роботи ресторану, бару чи кафе. Так, при оформленні меню в ресторанах з національною кухнею використовують національний орнамент. У верхній частині розкритого меню рекомендується дати коротку інформацію про роботу підприємства. Меню має також містити інформацію про фірмові страви, напої, яку доцільно доповнити відповідними малюнками, фотографіями, цікавою історичною довідкою про ту або іншу страву, щоб привернути до неї увагу. Кількість папок меню повинна відповідати кількості столів у залі; меню має бути в належному стані.

На бланках преїскурантів порціонних страв і винно-горілчаних виробів при перерахуванні страв і напоїв залишають незаповненими кілька рядків, щоб мати можливість включити деякі вироби додатково. Ціни на страви проставляють машинописом. Якщо в преїскуранті на конкретний день відсутні якісь страви, зазначені в переліку, ціни напроти них не проставляються.

Для зручності обслуговування іноземних туристів меню і преїскуранти друкуються українською, російською, англійською, французькою та німецькою мовами.

1. 5 Столові приналежності, їх характеристика та призначення

У закладах ресторанного господарства використовують посуд різних видів: порцеляновий, фаянсовий, металевий, кришталевий, скляний, керамічний, дерев'яний, пластиковий. Асортимент і кількість його регламентується відповідно до нормативів, виходячи з типу закладу, асортименту і кількості продукції, що випускається і реалізовується, місткості залу, режиму обслуговування, формую обслуговування. Нормативи визначені з урахуванням потреби 3-4 комплекти на місце. Така кількість посуду забезпечує безперебійне і якісне обслуговування відвідувачів.

Характеристика порцелянового та фаянсового посуду

Посуд з порцеляни має вишуканий, привабливий вигляд і специфічні відмінності: легкість, прозорість білого кольору у тонких шарах (3 мм) черепка



білого кольору, чіткий подовжений мелодійний звук при постукуванні по краю виробу; підвищені термічні властивості; високу стійкість глазури. Порцеляну для ресторанів виготовляють за особливими технологіями, які забезпечують рівність поверхні, однорідність матеріалу, стійкість до температурних перепадів, адаптацію

до мікрохвильових печей, посудомийних машин тощо.

Фаянсовий посуд має жовтуватий відтінок, при постукуванні по краю виробу має глухий звук, черепок товстостінний, не просвічується, на розі має пористу структуру. Посуд з фаянсу має меншу механічну міцність, важчий, ніж порцеляновий. Порцеляна і фаянс достатньо довго зберігають тепло, вони стійкі проти дії кислот, тому й використовуються для виготовлення столового посуду. Посуд з фаянсу також має достатнє стильове різноманіття і використовується у стилізованих підприємствах ресторанного господарства.

Характеристика та призначення посуду наведені в табл. 1.2

**Характеристика та призначення порцелянового та
фаянсового посуду**

<i>Найменування посуду</i>	<i>Розміри, мм</i>	<i>Місткість, см³; порції</i>	<i>Призначення</i>
Тарілка пиріжкова	Ø 175		Для подавання хліба при індивідуальному обслуговуванні. Для кісточок, шкуринок, насіння. Для подавання кондитерських виробів індивідуально порціонованих
Тарілка закусочна	Ø 200		Для подавання холодних страв та закусок; використовується як підставна тарілка під однопорційні салатники тощо. Для подачі гарячих закусок Для подавання хліба при гуртовому обслуговуванні
Тарілка столова мілька	Ø 240		Для подавання індивідуально оформлених других страв. Для подавання хліба при гуртовому обслуговуванні
Тарілка ікорна	Ø 150		Для подавання зернистої ікри осетрових та лососевих риб на бенкетах
Салатник (круглої, овальної, квадратної, трикутної форми)		120, 240, 360, 480 (1,2,4,6-порційні)	Для подавання салатів, маринадів, кваснини, натуральних овочів тощо
Оселедниця	250 (270, 300) x 150	1-2-порційна	Для рибної гастрономії, риби гарячого та холодного копчення, оселедця з гарніром
Лоток (з малими плоскими бортами або без них)	135x100	1-порційний	Для рибної гастрономії в маслі, паштетів, закусок з твердих сирів, вершкового масла, лимона – при індивідуальному обслуговуванні
Блюдо кругле	Ø 300; Ø 350; Ø 500;	5-6- порційне; 8-10- порційне	При гуртовому і бенкетному обслуговуванні для подавання м'ясних, овочевих асорті, холодних страв з птиці, дичини, канапе, страв з птиці, дичини, овочів «російським» та «французьким» способами
Блюдо овальне	350x200; 400(500)x 200	8-10-порційне; 10-12-порційне	Для закусок з риби та рибної гастрономії, м'ясних (поросяти смаженого цілого, ростбіфу), полядвіці тощо при гуртовому та бенкетному обслуговуванні
Блюдо прямокутне	350 x 200; 400 (500) x 200	8-10-порційне; 10-12-порційне	Для закусок з риби та рибної гастрономії, м'ясних (поросяти смаженого цілого, ростбіфу), полядвіці тощо при гуртовому та бенкетному обслуговуванні
Ваза салатна на низькій ніжці	Ø 240	6-порційна	Для фірмових салатів, овочів натуральних при гуртовому та бенкетному обслуговуванні

Соусник (різної форми) з витягнутим носиком і ручкою		30, 80,100, 200, 400; 1-6-порційний	Для холодних соусів. сметани соусу з хріну при індивідуальному та гуртовому обслуговуванні
Підставка-чарка	Ø 35-50		Для яєць, зварених в «мішечок»
Чашка бульйонна з блюдцем (циліндричної, конусоподібної чи грушовидної форми)		300, 330, 350,400	З двома ручками – для подавання бульйонів без гарнірів чи з малою їх кількістю. З однією ручкою – для подавання супів-пюре, супів-крем, заправлених супів з дрібно нарізаними продуктами
Тарілка столова глибока	Ø 240	500	Для заправлених супів повними порціями
Тарілка столова глибока	Ø 220	300	Для супів напівпорціями
Супниця з кришкою		4, 6, 8, 10-порційна	Для подавання супів під час обслуговування сімейних обідів, гуртів туристів, учасників нарад, конференцій тощо. Використовується «російський» та «англійський» спосіб подавання страв
Кісе (має національний орнамент)		900	Для подавання національних страв (плов, лагман, унаш, шалгамшорбо тощо) народів Середньої Азії; страв японської, корейської, китайської кухонь
Піала (має національний орнамент)		220	Для подавання бульйону як гарніру до бешбармаку в ресторанах з національною казахською кухнею, страв японської, корейської, китайської кухонь
Тарілка десертна мілька (може мати розпис на дні або бортах у вигляді рослинного, плодово-ягідного орнаменту)	Ø 200		Для мусів, желе, пудингів, самбуків, яблук у тісті смажених, індивідуально порціонованих фруктів
Тарілка десертна глибока (оформлена аналогічно мількій)	Ø 200	250	Для подавання фруктових супів, ягід з молоком чи вершками
Ваза «плато» на низькій ніжці	Ø 300		Для тістечок та порційних і традиційних тортів круглої форми
Ваза трьох'ярусна			Для подавання тістечок в асортименті
Чайник для заварювання чаю		100,250, 400, 600	Для заварювання і подавання чаю
Чайник для окропу доливний		1200-1600	Для окропу при подаванні чаю «парами чайників»
Чайник для заварювання і подавання зеленого чаю		900	Для заварювання і подавання зеленого чаю

Чашка чайна з блюдцем		200, 250	Для подавання чаю, кави з молоком, какао
Піала		100-250	Для зеленого чаю
Блюдце чайне	Ø 185		Під скляні стакани з підстаканниками
Кавник		100,400, 600, 800 (1,4,6,8-порційний)	Для подавання чорної кави при індивідуальному та гуртовому обслуговуванні
Чашки кавові з блюдцями		75-100	Для подавання кави чорної, кави по-східному, шоколаду
Молочники (закриті)		25, 50, 100 (0,2,4-порційні); 150-200 (6-10-порційні)	Для молока до чаю, кави при індивідуальному та гуртовому обслуговуванні
Вершківники (відкриті)		25, 50, 100 (1,2,4-порційні); 150-200 (6-10-порційні)	Для вершків до чаю, кави при індивідуальному та гуртовому обслуговуванні
Розетки-блюдня	Ø 85	1-порційні	Для варення, джему, конфітюру, повидла, меду, цукру-піску при індивідуальному обслуговуванні. Для лимона
Вазочки без ніжки	Ø 130	300, 330 (6-порційні)	Для варення, джему, конфітюру, повидла, меду при гуртовому обслуговуванні
Цукерниця		100,200, 400	Для подавання литого, колотого, кускового рафінаду та цукру-піску при гуртовому обслуговуванні
Сільничка (закрита та відкрита)		40	Для солі «Екстра»
Перечниця		25-30	Для молотого перцю
Гірчичниця з кришкою		75-100	Для гірчиці
Набір для спецій (у т.ч. для товченого сала)			Дво-, три-, чотири-, п'ятипредметний. При традиційному та бенкетному обслуговуванні
Попільниці			Для паління цигарок, сигар
Ваза для квітів (різної форми і висоти)			Для однієї квітки чи композицій з квітів
Ваза для серветок			Використовується у денний час при обслуговуванні організованих гуртів споживачів, туристів

У закладах ресторанного господарства класів «люкс», «вищий», «перший» посуд використовується з монограмою, емблемою, аббревіатурою закладу. Посуд

для етнічних ресторанів, з національною кухнею оформлюють національним орнаментом. Для китайських, японських ресторанів використовують або національний посуд, або європейський посуд, виконаний у стилізованих серіях.

Характеристика керамічного посуду

Різновидами керамічного посуду є гончарні та майолікові вироби.

Гончарний посуд має природні кольори, від світло-жовтого до темно-коричневого. Він не розфарбовується, всередині вкритий поливою.

Майолікові вироби розписують ззовні орнаментом та покривають поливою. Розфарбовування має геометричний та рослинно-квітковий орнамент.

Керамічний посуд використовують для подавання національних страв (українських, японських, тайських тощо) та напоїв у спеціалізованих та стилізованих закладах ресторанного господарства.

Характеристика та призначення керамічного посуду, який використовується в закладах ресторанного господарства і має певне функціональне та декоративне призначення, подана в табл. 1.3.

Таблиця 1.3

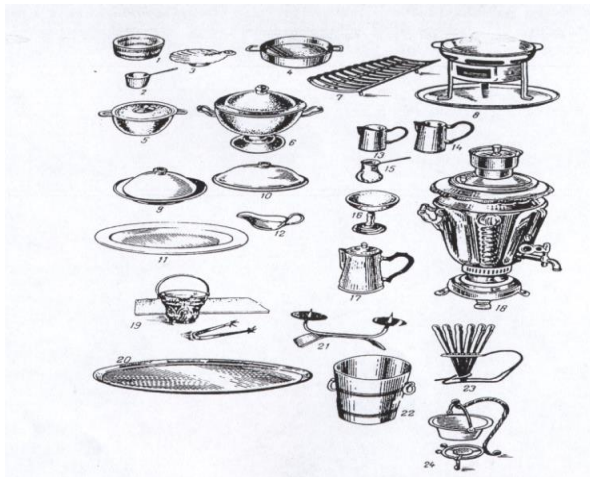
Характеристика та призначення керамічного посуду

<i>Найменування посуду</i>	<i>Розміри, мм</i>	<i>Місткість, см³; порції</i>	<i>Призначення</i>
Салатники (круглі з низькими та високими бортами)	Ø 135 - 150	120 (1-порційні) 240, 360, 480 (2-6-порційні)	Для подавання індивідуально порційних холодних страв і закусок з риби, м'яса, птиці, салатів, овочів натуральних, квашених. Для подавання гарячих закусок з різних видів сировини
Тарілка	Ø 170	120 (1-порційна) 240 (1-2-порційна)	Для подавання хліба та хлібобулочних виробів при індивідуальному та груповому обслуговуванні. Для подавання холодних страв та закусок, солодких страв
Полумисок	Ø 200	300-500	Для подавання перших, других та солодких страв. Використовується також як багатопорційний посуд для подавання холодних страв та закусок, гарячих закусок, солодких страв, борошняних кондитерських виробів та фруктів
Миска	Ø 185-200 Ø 235	500-1000	Для подавання при гуртовому обслуговуванні холодних страв та закусок, гарячих закусок, солодких страв, борошняних кондитерських виробів та фруктів

Макітра з кришкою та без кришки	Ø 190 - 135	2500 500-1000	Для подавання при гуртовому обслуговуванні перших та других страв, борошняних кулінарних виробів
Горщики (великі)	Ø 100-130	500-1000	Для приготування та подавання при гуртовому обслуговуванні перших та других страв, борошняних кулінарних виробів
Горнці (середньої величини) з кришками та без них	Ø 80 Ø 80	500-700 350-400	Для приготування і подавання індивідуально оформлених перших та других тушкованих, запечених, борошняних кулінарних виробів та страв
Горні	Ø 80	200-250	Для гарячих та холодних напоїв
Горнятка	Ø 80 - 60	150-200 100-150	Для гарячих та холодних напоїв, для приготування та подавання гарячих закусок
Горщики з двома боковими ручками та кришкою	Ø 80-100	250-500	Для приготування та подавання перших страв та тушкованих чи запечених других страв, борошняних кулінарних виробів
Кухоль	Ø 80-100	500-1500	Для подавання фірмових напоїв
Глечик	Ø 80	1000-1500	Для подавання фірмових напоїв
Чайник для заварювання чаю		500-1000	Для подавання чаю при груповому обслуговуванні
Чашка чайна з блюдцем	Ø 300	150-250	Для чаю, кави з молоком
Кавник		600-800	Для подавання кави при груповому обслуговуванні
Чашка кавова з блюдцем		100	Для кави чорної
Сільничка відкрита та з кришкою	Ø 60	80-100	Для солі «Екстра»
Перечниця з кришкою	Ø 60	80-100	Для перцю чорного молотого
Хрінниця з кришкою	Ø 60	80-150	Для соусу з хрину
Куманці на ніжках та без них, з полою серединою та суцільні	Ø 210-250	1000-2000	Для подавання різних видів наливок, настоянок та інших фірмових алкогольних виробів та для оформлення інтер'єру залу
Келихи з різною висотою ніжки		100, 150,250	Для води, вина, наливок, настоянок
Вази для фруктів без ніжки	Ø 250		Для подавання фруктів при гуртовому обслуговуванні
Попільнички	Ø 100-250		Для паління цигарок

Декоративні вази настільні, напідложні, для квітів; декоративні настінні тарілки, свічники тощо			Для оформлення інтер'єру залів, бенкетних залів, аванзалів ресторанів; стійки та приміщення бару та інших стилізованих закладів ресторанного господарства
---	--	--	---

Характеристика металевого посуду та наборів



У закладах ресторанного господарства певного типу (ресторан, кафе, бар) використовується посуд зі срібла, срібла з позолотою, мельхіору, нейзильберу та нержавіючої сталі. Посуд призначений для приготування та транспортування страв з кухні до залу закладу. Цей посуд має властивості легко нагріватися та охолоджуватися, що дає можливість подавати споживачеві страви визначеної температури. Його характеристика та призначення описані в табл. 1.4.

нагріватися та охолоджуватися, що дає можливість подавати споживачеві страви визначеної температури. Його характеристика та призначення описані в табл. 1.4.

Таблиця 1.4

Характеристика та призначення металевого посуду

Найменування посуду	Розмір, мм	Місткість, см ³ ; порції	Призначення
Ікорниця під кришталеву розетку	Ø 80	1-4-порційні	Для подавання зернистої ікри лососевих та осетрових риб
Кокотниця (іноді буває з невеликою мисочкою для підставки)	Ø 60-90	90,100, 125, 150	Для приготування і подавання гарячих закусок з м'яса, субпродуктів, птиці, овочів, грибів з соусами
Кокільниця (на високій широкій ніжці та без неї)		70-90	Для запікання і подавання гарячих закусок з риби та продуктів моря
Порційна сковорода з двома ручками і округленими бортами	Ø 140, 170, 190,210		Для приготування гарячих закусок і других порційних страв з яєць, крупи, риби, овочів тощо

Кроншель (порційна сковорідка з двома витими ручками і прямими бортиками)	Ø 140, 170, 190,210	1, 2, 4-порційна	Для приготування і подавання порційних гарячих закусок (сосисок, тефгелів у томатному соусі, нирок у мадері), других гарячих страв, гарнірів (гарячої відвареної картоплі до оселедця натурального), а також порційних гарячих солодких страв
Миски супові з кришками (глибокі, круглі з двома ручками)		1-6-порційні	Для подавання гарячих та холодних супів при гуртовому обслуговуванні, а також при спеціальних формах обслуговування
Пашотниця			Каструлька, в якій подаються гарячі чищені яйця, зварені в «мішечку», як гарнір до бульйону
Баранчики з кришкою овальні		1-6-порційні	Для зберігання необхідної температури при подаванні гарячих страв з припущеної риби
Баранчики з кришкою круглі		1-6-порційні	Для зберігання необхідної температури при подаванні гарячих припущених та тушкованих страв з м'яса, птиці, овочів, млинців
Блюда овальні		280-140 (1-порційні), 650-350 (10-порційні)	Для других гарячих страв, до яких соус подається окремо, при індивідуальному та гуртовому обслуговуванні
Блюда круглі		6-12 порційні	Для подавання на бенкетах других натуральних смажених страв з м'яса, птиці, овочів
Менажниця круглі з однією перегородкою		1-порційні	Слугують для подавання основного продукту (з соусом чи без нього) з одним гарніром
Менажниця круглі з двома перегородками		1-порційні	Слугують для подавання основного продукту (з соусом чи без нього) зі складним гарніром
Менажниця прямокутні з однією перегородкою		1-порційні	Слугують для подавання основного продукту (з соусом чи без нього) з одним гарніром
Соусники (з носиком та ручкою)		1-2-порційні	Для подавання гарячих соусів
Таганчик		1-порційний	Подавання біфштексу по-селянськи, фірмових страв
Креманка на підставці		150-200	Подавання морозива
Турка		150-250	Для приготування і подавання кави по-східному при індивідуальному обслуговуванні
Кавники		500-1500 (5-15-порційні)	Подавання кави при гуртовому обслуговуванні та в номерах готелю
Молочники		200-500	Подавання молока до гарячих напоїв при гуртовому обслуговуванні

Вершківники		50-200	Подавання вершків до гарячих напоїв при індивідуальному та гуртовому обслуговуванні
Відерце для льоду з кришкою та щипцями			Для подавання льоду до холодних перших страв, напоїв
Відерце для охолодження шампанського та ігристих вин з двома ручками		3-5 л	Для охолодження і подавання до столу шампанського та ігристих вин
Вази трьох'ярусні			Для подавання борошняних кондитерських виробів, фруктів на бенкетах
Таці великі прямокутні, круглі	500x400, Ø 500		Для транспортування страв та посуду
Таці середні прямокутні	350x250, 335x235		Використовуються при обслуговуванні прийомів та бенкетів
Таці малі прямокутні	300x300		Для подавання тютюнових виробів, рахунків
Самовар з підставкою			Для приготування гарячого напою, сервування чайного столу, як елемент дизайну стилізованого та спеціалізованого ЗРГ
Решітка для спаржі зі щипцями			Для подавання спаржі при груповому обслуговуванні
Кільця для серветок		Персональні	Для декоративного оформлення серветок



Металеві столові набори, які використовуються у закладах ресторанного господарства, мають певне призначення. Їх можна поділити на дві групи: *основні* – для приймання їжі і *допоміжні* – для нарізання та розкладання страв. Характеристика столових наборів та їх призначення

представлені в табл. 1.5 та 1.6.

Таблиця 1.5

Характеристика основних столових наборів

<i>Назва</i>	<i>Характеристика</i>	<i>Призначення</i>
Столовий	Виделка з чотирма рїжками, нїж, ложка	Для сервування столу при подаванні перших (ложка) та других (виделка, нїж) страв. Для розкладання страв з багатопорційного посуду (ложка, виделка). Нїж може мати зазубрений кїнчик ле́за
Рибний	Виделка з чотирма товстими рїжками, нїж з коротким та широким лезом у вигляді лопатки	Для сервування столу при подаванні гарячих рибних страв
Закусочний	Виделка та нїж менших розмірів за столовий набїр	Для сервування столу при подаванні холодних страв та закусок усіх видів, деяких гарячих закусок (шинки смаженої, яєчні, млинців з наповнювачами тощо)
Десертний	Виделка з трьома зубцями, один загострений та розширений. Нїж менший за заку́сочний. Ложка менша за столову	Для сервування столу при подаванні солодких страв (шарлот яблучний, солодкий пирїг, млинці фламбовані з абрикосовим варенням тощо). Для сервування столу при подаванні пудингу, мусу, ягід з молоком чи вершками, суфле тощо
Фруктовий	Виделка та нїж мають менші за десертні розміри	Для сервування столу при подаванні фруктів натуральних (яблук, груш, кавуна, динї, персиків тощо)
Чайна ложка	Менша за десертну	Для сервування чаю
Кавова ложка	Менша, нїж чайна, за розміром	Для сервування кави
Ложка для морозива	Має плоску форму у вигляді лопатки із загнутими краями	Для сервування та подавання морозива
Ложка бульйонна	За розміром трохи менша за столову	Для сервування та подавання бульйону в бульйонній чашці з блюдцем
Виделка кокотна	Має три зубці бїльш коротких та широких, нїж десертна, менша за розміром	Для сервування та подавання гарячих закусок (жюльєну з птиці, дичини, печериць у сметанному соусі тощо)

Таблиця 1.6

Характеристика допоміжних наборів

<i>Назва</i>	<i>Характеристика</i>	<i>Призначення</i>
Лопатка ікорна	У вигляді плоского совка	Для розкладання зернистої ікри осетрових та лососевих риб
Лопатка рибна	Має продовгувату та рїзьблену форму	Для розкладання заливних та інших страв з риби та рибної гастрономї, а також деяких гарячих рибних страв

Виделка-лопатка	Має п'ять зубців, які з'єднані перекладиною	Для розкладання рибних консервів у маслі (шпроти, сайра, сардини тощо)
Набір для розподілу раків, крабів, омарів	Складається з двох однакових маленьких виделок, які з'єднані між собою перпендикулярно і мають одну загальну ручку	Для розподілу ракоподібних
Виделка для устриць	Має три зубці, один з яких виконаний у вигляді леза консервного ножа	Для відкриття раковин устриць
Ніж-виделка для твердих сортів сиру	Має серпоподібну форму та зубці на кінці леза	Для нарізання та розкладання сиру, поданого великим куском
Ніж та виделка для лимона	Виделка має два гострих зубці, ніж зигзагоподібне лезо	Для нарізання та розкладання лимона
Ложки для порціювання	Розрізняються за розмірами, які залежать від виходу та виду страв	Для порціювання перших та солодких страв (киселів, компотів тощо)
Ложка для соусів	Має відігнутий носик для зручності порціювання	Для порціювання соусів
Барналожка для приготування змішаних напоїв	З довгими ручками	Для проготування змішаних напоїв, коктейлів, віскі з содовою водою
Ложка фігурна	Може мати виту ручку	Слугує для порціювання варення, меду в розетки
Ніж та ви делка розподільчі	Відрізняються великими розмірами Виделка має два подовжених зубці	Для нарізання ростбіфу у присутності замовника при застосуванні англійського способу подавання страв
Лопатка кондитерська	Має декоративну форму	Використовується для розкладання тістечок, тортів
Щипці кондитерські: великі, малі	Стандартної форми	Призначені для розкладання печених виробів. Для розкладання цукру-рафінаду (кускового), шоколадного асорті
Щипці для розколювання волоських горіхів	Міцні плоскі, гофровані зубці з поглибленням для горіхів	Для розколювання волоських горіхів
Щипці для розколювання кускового цукру	Мають гострі та міцні леза	Для розколювання кускового цукру
Щипці для харчового льоду	Виготовляють з некорозійного металу	Використовують для розкладання льоду
Свічники	На 1, 3 і більше свічок	Для освітлення столика та декоративного оформлення залу

Характеристика скляного і кришталевого посуду

Кришталевий посуд використовують найчастіше в закладах ресторанного господарства класів «люкс», «вищий», а також для обслуговування прийомів, бенкетів, спеціальних заходів тощо. У повсякденному обслуговуванні споживачів у ресторанах та барах першого класу, кафе, спеціалізованих закладах швидкого обслуговування здебільшого використовують термостійкий скляний посуд, який може бути з огранкою, кольоровим, виробленим з пресованого скла тощо.

Скляний посуд може бути багатofункціональним та призначеним для використання за певних умов (табл. 1.7, табл. 1.7.1).

Таблиця 1.7

Характеристика та призначення багатопорційного скляного (кришталевого) посуду

<i>Найменування</i>	<i>Місткість, см³, розмір, мм</i>	<i>Призначення</i>
Графини різної конфігурації з вузьким горлом та притертою пробкою	250-200	Для алкогольних та безалкогольних напоїв при подаванні на розлив
Глечики різної конфігурації з носиком, кришкою та ручкою	2000-2750	Для негазованої води, соків, морсу, крjюшону, фірмових слабота безалкогольних напоїв
Крjюшонниці з черпаком, бокалами та кришталевою тацею	3000	Для приготування та подавання крjюшону, холодного пуншу тощо.
Вази чашоподібні на високій ніжці	Ø 90	Для варення, цукерок, печива, тістечок та інших кондитерських виробів
Вази з круглою або овальною чашею на ніжці (високій чи низькій) та без ніжки	Ø 200-240	Для фруктів, ягід, цитрусових тощо
Вази-плато (з плоскою поверхнею)	Ø 240-250	Для тістечок, тортів звичайних та порційних
Вази для квітів високі, циліндричні, конусоподібні та іншої форми, низькі настільні	100-150	Для букетів зі свіжого зрізу та квіткових композицій
Салатники з потовщеного скла круглої та овальної форми	Ø 200-240	Для подавання овочевих салатів, овочів натуральних
Набори для спецій та приправ		Для солі, перцю та гірчиці
Флакони різної форми з широким дном та скляною пробкою	200	Для оцту, олії соняшникової, кукурудзяної, провансаль чи оливкової

Жом		Для вичавлювання соку лимона чи помаранчі
Попільниці круглої, прямокутної та інших форм		Для попелу під час паління
Мірний посуд з пресованого скла: мірний стакан циліндричної форми; мірний стакан циліндричної форми	100 200	Для вимірювання певних порцій напоїв. Має risks, що відповідають об'ємам 50 та 100 см ³ . Має risks, що відповідають об'ємам 100 та 200 см ³

Таблиця 1.7.1

Характеристика та призначення класичного індивідуального скляного (кришталевого) посуду вітчизняного виробництва

<i>Найменування</i>	<i>Місткість, см³</i>	<i>Призначення</i>
Чарка лікерна на високій ніжці (може бути кольоровою)	25	Для лікерів
Чарка коньячна (форми бочечки чи тюльпана)	30	Для подавання коньяку до кави
Чарка горілчана	50	Для горілки, настоянок, наливок
Стопка	50	Для горілки, настоянок, наливок
Чарка мадерна	75	Для міцних та десертних вин
Чарка рейнвейна (кобалтового чи жовтуватого-зеленуватого кольору), має подовжену форму	100	Для білих сухих та напівсухих столових вин
Чарка лафігна	125	Для червоних столових вин
Бокал конічної, подовженої, циліндричної, грушо- чи тюльпаноподібної, або креманчастої форми	125-150	Для шампанського та коктейлів з шампанським; ігристих та газованих вин
Фужери	200-240	Для безалкогольних напоїв (фруктових і мінеральних вод) та пива, які відпускаються в пляшках
Бокали циліндричної форми на низькій ніжці	250-400	Для подавання пива в спеціалізованих барах та ресторанах
Креманки	Ø 90	Для подавання свіжих ягід, фруктів у сиропі, фруктових салатів та драглистих солодких страв
Стакани конічні високі (160-170 мм) з потовщеним дном	250-300	Для подавання вершкових, молочних, фруктових коктейлів, кави-глясе
Стакани конічні з потовщеним дном	200	Для подавання лимонаду, мінеральної та содової води, віскі з льодом
Стакани конічні	125	Для соків
Стакани чайні	250	Для подавання чаю, глінтвейну та інших гарячих напоїв. Використовуються разом з підстаканниками для чаю

Стакани з пресованого скла	200-250	Для подавання гарячих напоїв (чаю, кави з молоком, какао) та холодних напоїв у кафе, їдальнях, спеціалізованих закладах
Блюдця-розетки	Ø 90-100	Для індивідуального подавання варення, меду, джему, конфіюру тощо
Свічники	На 1 та більше свічок	Для використання за призначенням та оформлення інтер'єру закладу ресторанного господарства

Характеристика дерев'яного посуду та наборів

Дерев'яний посуд найчастіше використовується в спеціалізованих та стилізованих під старину підприємствах ресторанного господарства. Дерев'яний посуд виготовляють із твердих порід дерева (груша, липа). Для підвищення міцності та вологонепроникності дерево просочують спеціальною рідиною і покривають лаком. Якщо лак термостійкий, то в дерев'яному посуді можуть подавати гарячі страви. Для оздоблення дерев'яного посуду також використовують різьблення. Використовують і плетений посуд з соломки, лози, бамбука тощо. Ці вироби являють собою найкраще сполучення практичних та естетичних вимог, що висуваються до сучасного ресторанного посуду та аксесуарів.

Посуд може бути світлих, темних тонів природних кольорів, кольоровим (зеленим, червоним), з декором тощо.

Характеристика посуду і наборів з полімерних матеріалів, фольги та паперу

Посуд та набори з *полімерних матеріалів* мають важливі властивості: легкість більшу, ніж у скла, порцеляни та фаянсу, високу стійкість до ударів, хімічних речовин і порівняно невелику вартість. Усе це обумовило їх широке застосування в закладах ресторанного господарства. Посуд з полімерних матеріалів представлений виробами з полістиролу, поліетилену, тощо.

Сфера використання посуду та наборів з полімерних матеріалів надзвичайно широка: заклади швидкого обслуговування; буфети стаціонарні та пересувні; заклади харчування, що працюють у місцях масового відпочинку населення стаціонарно, сезонно або спорадично (тобто виїзні буфети тощо);

заклади харчування, які здійснюють кейтерингове обслуговування; дрібно роздрібна мережа, що входить до складу стаціонарних закладів харчування, а також та, що функціонує самостійно; заклади харчування, в яких використовують автомати.

Асортимент цього виду посуду та наборів надзвичайно широкий: тарілки різних розмірів та форм; таці овальні, круглі, прямокутні з ручками та без них, трапецієподібні, з фестончастими краями, з бортами та отворами для тримання, таці з кришками та відділеннями для страв і місцем для наборів для подавання страв у салоні літака; менажниці з однією чи двома перегородками; тарілки з ємностями для вареного яйця; блюда круглі, квадратні, прямокутні, восьмигранні з бортами; салатники круглі, прямокутні, квадратні; лотки з високими та низькими бортами прямокутні; набори основні (ложки, виделки та ножі закусочні, столові, десертні; ложка чайна, кавова, для морозива, паличка для перемішування цукру тощо); чарки-підставки для яєць, набори для спецій, зубочистки, в тому числі і в індивідуальній упаковці та ароматизовані; сухарниці з кришкою круглі та прямокутні; вази для фруктів на ніжці та без неї; для борошняних кондитерських виробів трьох-, чотирьох'ярусні; для серветок, квітів; креманки для солодких страв та морозива; шпажки для канапе в асортименті; миски для салатів; набори для розкладання салату, льоду тощо; фужери, бокали, чарки, стакани, стопки, чашки з блюдцями для чаю, кави; кружки для пива з ручками; ложки барні, палички для розмішування коктейлів, соломки барні в асортименті, всілякі прикраси десертних страв та коктейлів, що входять до переліку барних аксесуарів; кліпси для утримування бокалів за борт тарілки при влаштуванні бенкетів групи «фуршет»; серветки-підставки різної форми під чашки, кружки, фужери, бокали, чарки тощо.

До одноразового посуду також належить посуд з *фольги та картону*, вкритому тонким шаром фольги. Цей посуд використовується у тих же типах закладів ресторанного господарства і має майже таке саме використання і призначення, як і полімерний посуд. Цей посуд може використовуватись при

подаванні багатопорційних страв на бенкетах групи «фуршет», при організації «шведської лінії», «шведського столу» тощо.

Паперовий посуд використовується в закладах ресторанного господарства типу «фаст-фуд», тобто швидкого обслуговування, а також у барах, буфетах, кафе-автоматах тощо. Посуд призначений для подавання холодних страв та закусок, борошняних кондитерських та кулінарних виробів, холодних напоїв, фруктів. Якщо паперові вироби просочені рідиною певного складу, то використовуються для відпуску гарячих прозорих супів, гарячих напоїв (чаю, кави, какао та напоїв з них). Цей посуд також може використовуватися в салоні літака при подаванні гарячих супів, напоїв.

Асортимент посуду не дуже різноманітний: тарілки круглі та прямокутні; стаканчики з ручками та без них; порційні підставки під хлібобулочні вироби з цупкого картону; підставки під бокали, стакани, чашки різноманітної форми (прямокутні, квадратні, овальні, круглі) з вирізьбленим краєм або суцільні; однотонні чи різнобарвні; з рекламною інформацією про заклад харчування, виробника чи продукт (страву) і мають назву «постери», «бірдекери» тощо.

Столова білизна

До столової білизни належать: скатертини, серветки, ручники, рушники.

Скатертини та тканини в закладах ресторанного господарства використовуються для покриття стільниць обідніх, бенкетних столів, для створення «спідниць» для бенкетних столів і для дизайну інтер'єру стилізованих, тематичних та етнічних закладів харчування.

На скатертинах або на частині полотна може бути витканий логотип закладу харчування; емблема або інші елементи художнього оформлення (вишивка, витканий узор тощо).

Змінилось і оздоблення тканини столової білизни. Використовуються гладкі, жакардові, камчатні, гобеленові тканини; з різними видами вишивки (від простої до складної, від машинної до ручної, у тон чи кольорової, пастельної або контрастної); з мереживом по краях чи інших місцях або суто з мережива тощо.

Основними кольорами, які використовуються для скатертин, є пастельні: блідо-блакитний, топленого молока, персиковий, лимонний, блідо-рожевий, чайної троянди, блідо-зелений, салатний тощо; насичені тони: абрикосовий, жовтий, світлої охри, рожевий, салатний, блакитний, зелений, червоний тощо; темні тони: темно-зелений, темно-синій, коричневий, малиновий, пурпурний тощо; класичні кольори: білий (різних відтінків), синій, бордо тощо. Основними формами скатертин є наступні: квадратні, прямокутні, овальні, круглі. У закладах ресторанного господарства використовують скатертини таких розмірів (см): столові – 173*173, 173*250, 173*280, 173*500; верхні «накидки» – 135*135, 150*150, 200*300; банкетні – 200*400, 200*500, 200*600; «спідниці» – 90*600, 90*800, 90*1000.

До комплекту столової білизни, як правило, окрім скатертин входять серветки. Для ресторанного обслуговування використовують тільки квадратні серветки. Їх ще називають «гостьовими», оскільки є предметами індивідуального користування. Вони служать для захисту одягу гостя від забруднень.

Серветки можуть бути однотонними, кольоровими, контрастного тону із скатертинами стільниць або «спідницями», виробленими із тканини скатертини.

В закладах ресторанного обслуговування використовують серветки таких розмірів: столові 45*45см, чайні 35*35см, сервіровочні 60*60см.

При подаванні страв офіціанти користуються *ручниками*, призначення яких – зберегти руки від опіку при носінні гарячих страв, зберегти манжети від забруднення. Ручниками можна полірувати столові набори та злегка протерти посуд безпосередньо перед сервуванням столу. Розміри ручника стандартні 35*80 (85) см, колір може бути білим, в окремих випадках – пастельних тонів. Ручник має бути чистим, випрасуваним.

Рушники використовують для полірування посуду та наборів, в окремих випадках – полірування фруктів (яблук, груш тощо), витирання рук. Виготовлюють їх з м'якої бавовняної тканини, яка легко вбирає вологу. Рушники

зазвичай не чисто білі, а смугасті або в клітинку, можуть бути вафельними чи махровими. Розміри рушників – 100 (200)*40 см, махрових – 40*40 см.

Столова білизна повинна бути чистою, добре випрасуваною. Скатертину складають по довжині, пропрасовують основну складку, знову складають удвічі по довжині, потім удвічі поперек. Серветки складають один раз. Зберігають столову білизну в білизняній кімнаті, обладнаних стелажами, прасувальними дошками і корзинами для використаної білизни. У ресторанах також використовується столова білизна закордонних виробників.

1. 6 Підготовка торгового залу до обслуговування відвідувачів

1. Прибирання торгового залу

Прибирання залу проводиться прибиральницями на початку та в кінці робочого дня. Після закінчення прибирання приміщення провітрюють. Протягом робочого дня невелике поточне прибирання виконує чергова прибиральниця, бажано при відсутності відвідувачів або під час перерви.

Для всіх закладів ресторанного один раз на місяць встановлюється санітарний день для проведення генерального прибирання з наступною дезінфекцією всіх приміщень, обладнання та інвентаря.

2. Розміщення меблів

Розміщення меблів у торговому залі залежить від конфігурації приміщення, розміщення дверей, вікон, колон, естради та майданчика для танців.

Столи розставляють прямими лініями, в шахматному порядку, групами-зонами, які розділені основними і додатковими проходами. Ширину визначають відносно до спинок крісел, які стоять на відстані 0,5 м від стола.

Біля стін та колон квадратні столи краще розставляти по діагоналі, це створює додаткові зручності при обслуговуванні. Прямокутні столи найчастіше ставлять біля стін, круглі – посередині залу. Не рекомендується розміщувати столи на одній лінії з вхідними дверями. Від стін прямокутні столи повинні бути на відстані 10-20 см. Крісла та стільці розставляють так, щоб їх сидіння знаходились під столом не більше, ніж на половину.

3. Попередня сервіровка

Сервіровані столи є прекрасним доповненням до інтер'єру і створюють враження затишку та комфорту. Існує лише дві умови, згідно з якими сервірують столи. Це – попереднє сервірування та сервірування згідно із замовленням.

Попереднє сервірування прискорює обслуговування. Кількість предметів, що включають до нього, залежить від попиту на холодні закуски та інші страви, а не від пори дня. Звідси правило – якщо більшість відвідувачів протягом дня замовляє холодні закуски, то в попереднє сервірування включають закусочну тарілку і закусочний набір приладдя. Якщо ж ні – столовий ніж та виделку і піріжкову тарілку. Якщо в закладі замовлення не мають якоїсь стійкої визначеності, посуд та приладдя краще в попереднє сервірування не включати взагалі. Стіл у таких випадках сервірують тільки після замовлення. Якщо склався попит на відповідні напої (шампанське, вина), то можна ставити додаткові бокали заздалегідь. При тому чи іншому варіанті попереднього сервірування треба користуватися раціоналізмом та виробничою доцільністю.

При обслуговуванні за попередніми замовленнями стіл сервірують відповідно до меню.

Для того, щоб швидко і якісно засервірувати стіл, офіціант повинен дотримуватися певної послідовності у розкладанні предметів, а також застосовувати відповідні технічні прийоми.

Найважливіший елемент сервірування стола – це столова білизна (скатертина або серветки), яка може бути дуже важливим доповнювальним елементом інтер'єру ресторану, а іноді домінуючим. Колір скатертини має гармонувати з інтер'єром залу. Він може бути контрастним або в тон інтер'єру, однотонним або з рисунком, з блиском (шовк) або матовим (шерсть, льон).

Колір скляного та порцелянового посуду також підбирається в тон або за контрастом. Це ж стосується і полотняних серветок.

Гармонують між собою порівняно небагато кольорів. Найкраще, якщо в сервіруванні їх кількість не перевищує 3-4 кольори. Схеми індивідуальної сервіровки столу представлено на рис. 1.7

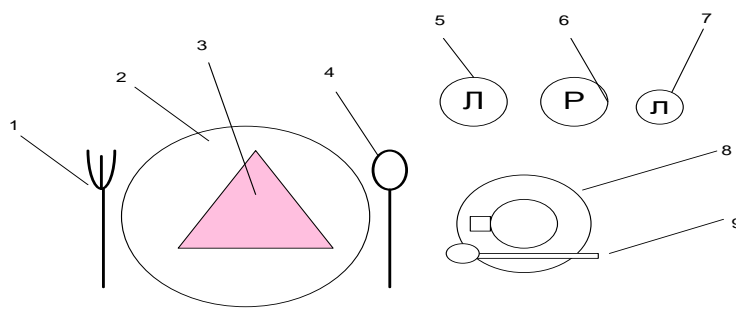


Рис. 1. 7. Схема індивідуальної сервіровки столу (1 – вилка десертна, 2 – тарілка десертна, 3 – салфетка, 4 – ложка десертна, 5 – рюмка лафїтна, 6 – рюмка рейнвейна, 7 – рюмка лікерна, 8 – чайна чашка з блюдцем, 9 – ложка чайна).

Як різновид індивідуальної сервіровки столу може бути розміщення столових приналежностей таким чином, як представлено на рис. 1.8.

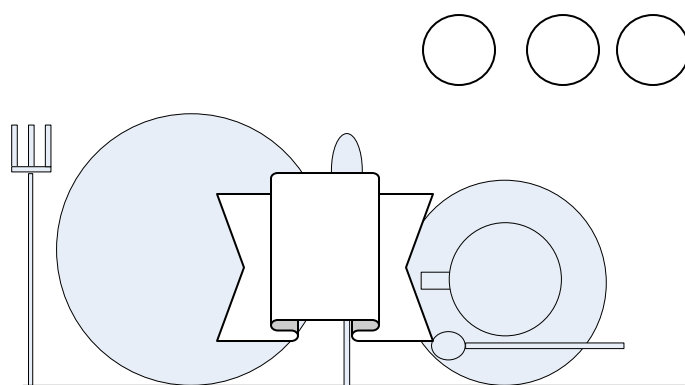


Рис. 1.8. Схема індивідуальної сервіровки столу

Десертну тарілку ставлять перед кожним стільцем на відстані 5-10 см від краю столу. Правіше, на одній лінії з десертною тарілкою, розміщують блюдце з кофейною чашкою. Ручка чашки повинна «дивитись» вліво і бути паралельною до краю столу, ложку кофейну розміщують на блюдце ручкою вправо перед чашкою. Десертну вилку розміщують зліва від десертної тарілки, а десертну ложку – зправа. За кофейною парою в один ряд виставляють рюмку лафїтну, рюмку рейнвейну, рюмку модерну. Якщо рюмка не використовується, то офіціант забирає її зі столу.

В обов'язки офіціанта входить також підготовка спецій і приправ. На кожний стіл треба поставити приладдя для спецій: сільничку, перечницю, гірчичницю, пляшки для оцту, соняшникової та оливкової олії. Сільнички, перечниці та гірчичниці завжди повинні бути добре вимиті і ретельно висушені. Сільнички можуть бути відкриті (дрібну сіль насипають до половини, а зверху кладуть маленьку ложечку) і закриті з отворами. У сільничці не повинно бути грудочок, тому сіль попередньо просіюють.

Перечницю наповнюють сухим перцем тільки до половини, ретельно закривають кришкою, оскільки перець швидко видихається, протирають. Отвір, через який засипають сіль і перець, слід щільно закривати поліетиленовим корком. Сільничку і перечницю завжди ставлять на уже сервірований стіл.

Гірчичницю зазвичай подають на прохання споживача або до м'ясної страви. У деяких випадках на стіл ставлять пляшки з оцтом та олією, їх подають також на прохання гостей. Пляшки наповнюють не по вінця.

У процесі обслуговування доводиться часто міняти попільниці. Чистити попільниці в залі забороняється.

Озеленення торговельних приміщень

У закладах ресторанного господарства багато уваги приділяють озелененню приміщень. Багатолітні квіти і рослини в горщиках розміщують у вестибюлі, аванзалі, торгових залах, на столи ставлять зрізані квіти. Зал може бути прикрашений і декоративними квітами та рослинами. Обслуговуючий персонал повинен знати правила догляду за квітами. Декоративні квіти і рослини в горщиках періодично ретельно миють. Вони завжди мають виглядати свіжими, доповнюючи інтер'єр закладу.

Для прикрашання столу можна використовувати свіжі квіти – садові, польові, окрім квітів із різким або терпким запахом. Для створення композицій використовують різні аксесуари: вази та інші ємності (гличики, плетені кошички тощо), каркаси з дроту, дротяну сітку, скляні кульки тощо. Квіти можна просто ставити у вази, заповнені свіжою водою.

Для обслуговування урочистих обідів, сніданків, вечерь створюють складні композиції.

Для прикрашання круглого бенкетного стола квіти ставлять у велику широку вазу в його центрі. Висота букета, що стоїть у центрі столу, має бути не більше 25 см, а його діаметр – пропорційний розміру столу. На довгому бенкетному столі йому надають овальної форми. Гармонія композиції з квітів досягається співвідношенням між висотою вази і висотою букета, висотою букета і загальною висотою, діаметром (шириною) вази і шириною букета. Рослини у вазі мають стояти вільно. Частину стебел, які занурюють у воду, очищають від листя.

Квіти ставлять у невеликих вазах рівномірно уздовж усього бенкетного столу. На головному столі в центрі розміщують одну невисоку вазу з квітами. Якщо стіл має у діаметрі понад 3 м, то крім квітів у вазі в центрі стола на скатертині викладають зелену доріжку з аспарагусу, барвінку, гілок декоративного чагарнику з дрібним листям та яскравими суцвіттями, які ні в якому разі не можуть бути штучними тощо. Такі варіанти прикрашання доречно використовувати і на столах іншої форми. Широко використовують різні варіанти оформлення столів на прийомах-бенкетах квітами та вазами з водою, свічками, що плавають, тощо. Усіма видами композицій та аранжування прикрашають аванзал, бенкетні зали, гостинні, чайні, кавові зали та інші приміщення. Існують декілька способів закріплення квітів та композицій із них у вазах. До прикладу: мохова подушка, кензани (наколки), зім'ятий дріт, сітка дрібночарункувата, дерев'яні розпори, решітки й утримувачі (дерев'яні та пластмасові), пластилін, штучна сполука «оазис», інші способи.

На високі меблі (шафи-серванти з антикварним посудом, предметами антикваріату тощо, які можуть бути у гостинній або у бенкетних залах), доцільніше ставити ампельні букети. Це такі букети, в яких є стебла, що звішуються, та голівки квітів, що хилиються донизу.

Приміщення бенкетного залу також може прикрашати декоративна колона, обвита квітами, рослинами, які мають стебла, що в'ються, повзуть. Така колона може бути біля основного стола чи стола для почесних гостей.

У сервіруванні столів для прийомів-фуршетів найчастіше застосовують композиції, які зазвичай мають трикутну, круглу, квадратну та прямокутну форми. Кольори квітів поєднуються з інтер'єром зали або відображають кольори національних прапорів. У залі можуть бути столи, прикрашені контрастними «спідницями»: білими і червоними, тоді квіти на столи підбирають у відповідності до їх кольорової гами.

Для створення новорічних святкових композицій використовують ялинові гілочки, доповнюючи їх живими квітами, свічками, горіхами тощо. Ялинові гілочки прикрашають невеликими ялинковими іграшками. При оформленні столу для весільного бенкету частіше використовують білі або червоні квіти, надаючи перевагу трояндам і гвоздикам. Весільний стіл може бути прикрашений квітами білого, червоного, рожевого та інших (за винятком жовтого і темного) кольорів. До дня народження на стіл ставлять улюблені квіти винуватця свята.

Організація дозвілля у закладах ресторанного господарства

Організація дозвілля в закладах ресторанного господарства включає музичне обслуговування, спортивні ігрові види розваг, ігри з грошовим вигрешем та розважальні шоу-програми.

Перше місце при організації дозвілля у ресторані займає музичне обслуговування, яке можна поділити на такі види: «жива» музика: з використанням класичного фортепіано, струнного оркестру, джазу, музики лаунж у виконанні ді-джея. Музичний репертуар залежить від концепції закладу; використання музичних автоматів, відео- та аудіоапаратури, що дозволяє не тільки озвучувати зали ресторанів, а й демонструвати відеофільми, футбольні матчі, дивитися спортивні передачі, слухати ностальгічні ліричні пісні тощо.

Однією з останніх розробок у сфері звукової техніки стало «караоке», яке швидко набуло популярності в усьому світу. Караоке – спеціальна технологія запису звуку на цифрових носіях, при використанні якої на носіях окремими

потоками у цифровому вигляді записуються всі інструменти, голоси та, так званий, «відео-ряд», в якому містяться відео-кліпи і тексти пісень. При ресторані може бути організований широкий спектр послуг-розваг, що наближає такий заклад до клубного формату. Це може бути шоу-програма, дискотека, виступи фокусників тощо. Стрижневим елементом концепції клубу стає особа ді-джея, який, створюючи музичні композиції, формує особливу атмосферу і настрій відвідувачів.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. *Що ви знаєте про ресторанне господарство?*
2. *Функції ресторанного господарства, особливості.*
3. *Перспективи розвитку ресторанного господарства.*
4. *Класифікація закладів ресторанного господарства.*
5. *Основні типи закладів ресторанного господарства.*
6. *Дайте характеристику ресторану, класам підприємства.*
7. *Різновиди кафе, їх характеристика.*
8. *Класифікація барів, їх характеристика.*
9. *Що таке фабрика-заготівельна, фабрика-кухня, домашня кухня і чим вони відрізняються між собою?*
10. *Дайте характеристику таких закладів ресторанного господарства як фаст-фуд, фрі-фло, фуд-корт, їх функції та призначення.*
11. *Визначте ряд послуг, які надають заклади ресторанного господарства.*
12. *Загальні та відмінні вимоги до закладів ресторанного господарства певного типу і класу.*
13. *Характеристика та призначення виробничих приміщень.*
14. *Що таке цех? Вкажіть класифікацію цехів.*
15. *Цехова та безцехова структура виробництва.*
16. *Організація роботи заготівельних, доготівельних цехів та складського господарства.*
17. *Вимоги до приміщень закладів ресторанного господарства.*
18. *Санітарні вимоги до устаткування та інвентарю у виробничих приміщеннях*
19. *Дайте характеристику торгових приміщень: вестибюль з гардеробом, аванзал, курільні кімнати тощо.*
20. *Дайте характеристику торговим і банкетним залам.*
21. *Дайте характеристику підсобним приміщенням: сервізній та мийній столового посуду.*
22. *Вимоги до оформлення інтер'єру торгових приміщень.*
23. *Обладнання банкетних залів, його види і призначення.*
24. *Буфети. Види буфетів: кавовий, хліборізка, основний. Призначення буфетів. Обладнання буфетів.*
25. *Види барів, їх характеристика.*

26. *Визначте джерела і методи постачання продукції в ЗРГ.*
27. *Порядок складання заявок на отримання продукції.*
28. *Розкажіть про порядок видачі доручень на одержання сировини, продуктів та інших матеріальних цінностей.*
29. *Способи приймання продукції.*
30. *Документальне оформлення прийому товарів і тари.*
31. *Зміст і порядок оформлення супровідних документів.*
32. *Визначте умови зберігання та терміни придатності готової продукції.*
33. *Які ви знаєте види матеріальної відповідальності? Хто може бути матеріально-відповідальною особою?*
34. *Дайте визначення «меню», призначення меню.*
35. *Які види меню ви знаєте?*
36. *Дайте характеристику меню з вільним вибором страв.*
37. *Дайте характеристику меню денного раціону харчування.*
38. *Розкажіть про комплексне меню.*
39. *Проаналізуйте правила і порядок складання меню.*
40. *Дайте характеристику меню спеціальних видів обслуговування та меню банкетів і прийомів.*
41. *Визначте порядок запису страв та закусок у меню.*
42. *Карта вин, призначення і зміст.*
43. *Карти напоїв: карта пива, чайна карта, кофейна карта.*
44. *Правила і порядок оформлення меню. Вимоги до оформлення.*
45. *Дайте характеристику порцелянового столового посуду; розміри, призначення.*
46. *Дайте характеристику металевого посуду; розміри, призначення.*
47. *Дайте характеристику скляного та кришталевого посуду; розміри, призначення.*
48. *Дайте характеристику столових основних приборів, їх призначення.*
49. *Дайте характеристику столових допоміжних приборів, їх призначення.*
50. *Дайте характеристику специфічного посуду, приборів та їх призначення.*
51. *Дайте характеристику столової білизни; розміри, призначення.*
52. *Интер'єр торгових та банкетних залів, освітлення і вентиляція.*
53. *Визначте етапи підготовки торгового залу до обслуговування.*
54. *Розкажіть про правила розміщення меблів у торговому залі.*
55. *Визначте послідовність виконання сервіровки.*
56. *Порядок і правила підготовки спецій і приправ.*
57. *Способи озеленення торговельних залів.*
58. *Форми музичного обслуговування в закладах ресторанного господарства.*

РОЗДІЛ 2

ТЕХНІКА ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

2.1 Обслуговування відвідувачів у торговому залі

Способи обслуговування можуть бути різноманітними. У дорогих ресторанах процес обслуговування – це мистецтво зі встановленою послідовністю виконання. Можна виділити такі форми або методи обслуговування:

обслуговування «а ля карт» – гості із карти-меню можуть вибирати ті позиції, які їм до вподоби;

«а парт» – гості обслуговуються в установлений проміжок часу за попереднім замовленням;

«табльдот» – гості обслуговуються завжди в один і той же час за одним і тим же меню;

«шведський стіл» – гостям пропонується на вибір асортимент страв з вільним доступом;

«буфетне обслуговування» – пропонується самообслуговування гостей за участю персоналу.

Основні елементи обслуговування в ресторанах

Обслуговування в ресторані складається з таких елементів: зустріч і розміщення відвідувачів, прийом і оформлення замовлень, передача замовлень на виробництво, одержання і подача буфетної продукції, замовлених закусок, страв, напоїв, розрахунок з відвідувачами.

Зустріч і розміщення гостей

Дуже важлива перша зустріч гостя при вході до ресторану. При цьому обслуговуючому персоналу необхідно проявити всю свою майстерність, щоб у відвідувача склалося найбільш сприятливе враження про даний заклад. Якщо перша зустріч виявилася невдалою, то надалі буде дуже важко завоювати довіру гостя. До прийому відвідувачів, як бажаних гостей, повинні бути готові в першу

чергу ті, з ким вони зустрічаються: спочатку – швейцар і гардеробник, потім – метрдотель і офіціант.

При вході у ресторан відвідувачів повинен зустріти швейцар, котрий відкриває та закриває двері, вітає гостей, інформує їх про наявність вільних місць, проводить до гардеробу. Гардеробник пропонує відвідувачам залишити в гардеробі разом з верхнім одягом великі сумки (портфелі), кейси-дипломати (їх не беруть до столу). Біля гардеробу чоловіки обслуговують жінок або цю функцію бере на себе гардеробник.

Зустріч гостей у ресторані можна доручити хостесу, який зустрічає їх, проводить до столика, пропонує меню і карту вин, якщо офіціант у цей час зайнятий обслуговуванням інших відвідувачів. Такий підхід дозволяє приділити відвідувачам належну увагу.

За відсутності посади хостеса, зустріч і розміщення гостей за вільними столиками здійснює метрдотель. Він вітає гостей і допомагає їм зайняти місце.

В першу чергу слід запитати чи відвідувач замовляв столик. Якщо попередньо замовлений стіл, то потрібно уточнити прізвище та ім'я гостя та на скільки персон замовлено стіл. Після чого провести гостей до столу. Якщо стіл замовлений заздалегідь, то нанього ставлять табличку «Стіл замовлено».

Якщо не було попередньої резервації, то слід запитати, де б відвідувач бажав присісти, скільки чоловік, необхідно запропонувати на вибір декілька столиків. Запрошуючи гостей до столу, метрдотель йде попереду, вказуючи дорогу, при цьому показує найбільш зручний шлях у проходах між столами. Якщо відвідувач сам обирає столик, то метрдотель йде слідом за гостями. Біля столу відвідувачів вітає офіціант, допомагаючи їм сісти, а потім пропонує меню. Розсаджуючи відвідувачів, метрдотель (бригадир офіціантів або офіціант) може порадити, кому і де краще зайняти місце. Якщо сім'я приходить із дітьми, то першими потрібно посадити дітей.

Пропонувати місця за столом, за яким вже сидять, можна тільки за їхньої згоди. Не допускаються пропонувати відвідувачеві зайняти місце за столом, не

підготовленим до обслуговування. Постійним гостям краще пропонувати улюблений стіл.

Розміщення гостей потребує великої уваги і високого почуття такту. Це входить в компетенції тих працівників, які мають великий досвід роботи (метрдотель, старший офіціант). Вони допомагають гостю знайти підходящий для нього столик в залежності від соціального і суспільного положення, а також від особливих побажань гостя. Після того, як гостей привели до столу, їм потрібно допомогти зайняти своє місце.

Відвідувачам пропонують сідати жестом, відсунувши крісло від столу. Якщо прийшли разом чоловік та жінка, то пропонують місце спочатку жінці, а потім пропонують сісти чоловіку. Жінка сідає праворуч від чоловіка. Якщо обслуговує офіціантка, свою допомогу при розсаджуванні вона пропонує лише людям похилого віку. Коли сталося так, що гості сіли за стіл самостійно, пересаджувати їх, пропонувати їм інші місця категорично забороняється.

Для великої групи гостей з дозволу метрдотеля може бути складений з декількох столів загальний стіл. При ділових зустрічах гості займають місце відповідно до свого рангу і віку, при цьому розсаджуванням гостей займається відповідальна за зустріч особа.

Якщо гості принесли із собою квіти, треба, не чекаючи, коли вони попросять, принести вазу з водою, помістити в неї квіти і поставити в центрі столу.

Прийом і оформлення замовлення

Після того, як відвідувачі зайняли свої місця, метрдотель або офіціант подає їм меню, щоб вони вибрали страви і напої.

Меню (карту-меню) офіціант пропонує в обкладинці в розгорнутому вигляді зліва лівою рукою. Меню в розгорнутому вигляді подають у першу чергу дамі, чоловіку – карту вин. Якщо за столом сидять кілька людей, то перевага надається старшому. Запропонувавши меню, офіціант звертає увагу гостей на фірмові страви. Разом з меню подається преїскурант вин у закритому вигляді. Зачекавши кілька хвилин, офіціант дає можливість ознайомитися з

асортиментом страв. Після того, як гості ознайомилися з меню (папка закрита, відкладена убік), офіціант знов підходить до столу (краще з правого боку) і приймає замовлення, за необхідності рекомендує ту чи іншу страву з урахуванням віку гостя, побажання, пори року і тощо.

Офіціант записує замовлення у такій послідовності: спочатку холодні страви і закуски, гарячі закуски, потім перші і другі страви, десерт та буфетна продукція. При цьому він має стояти справа від гостя, який робить замовлення, злегка нахилившись до нього, не торкаючись при цьому столу та стільця.

Він повинен триматися прямо, говорити чітко і не надто голосно.

Певні вимоги пред'являються і до форми запису замовлення. Назви страв слід писати розбірливо, особливо – ціну на кожен страву. Деякі скорочення у записі допускаються для того, щоб найменування кожної страви займало не більше одного рядка. Часто гість просить урахувати індивідуальні особливості його смаку в приготуванні тих або інших страв або замінити соус чи гарнір. Приймавши замовлення, офіціант ще раз перевіряє, чи відповідає сервіровка столу замовленим стравам і напоям. За необхідності він доповнює сервіровку. Якщо, наприклад, замовлені відварна риба і біле столове вино, то додатково слід покласти рибний прибор або залишити одну столову виделку, поклавши її з правого боку від тарілки (або дві столові виделки – по обидва боки тарілки), оскільки столовий ніж у цьому випадку не буде потрібним. Далі офіціант підходить до комп'ютерного касового терміналу, пробиває замовлення, яке надходить на принтери гарячого та холодного цехів і сервіс-бару. У сервіс-барі він отримує прохолодні й алкогольні напої.

У закладах ресторанного господарства поширені наступні способи обслуговування:

1. Французький спосіб обслуговування «в обнос» – цей вид обслуговування характерний для ресторанів високого класу. Для французького способу обслуговування необхідна ціла бригада обслуговуючого персоналу (крім метрдотеля), а гостей зустрічає старший офіціант, який приймає замовлення, консультує та дає поради відносно меню, може приймати участь в

подаванні страв; крім того, обслуговуванням відвідувачів займається його помічник, сомельє і офіціант, який прибирає зі столів. При такому обслуговуванні велике блюдо зі розкладеною їжею демонструється гостям. Потім вони самостійно або з допомогою офіціанта перекладають їжу у свою тарілку.

2. Англійський спосіб обслуговування – передбачає обслуговування з приставного столу, на якому офіціант поділяє страви на порції і подає їх з правої сторони; якщо потрібна добавка, офіціант використовує чисту тарілку. При цьому міняється також столове приладдя. Закусочні тарілки за цього способу обслуговування при сервіруванні попередньо не ставляться.

Продукти накладаються на сервіровочний таріль, який ставиться на столик з коліщатами. Столик підвозиться до столу, за яким сидить гість. Гість сам вибирає порцію й офіціант починає оформляти страву в нього на очах. Цей спосіб подавання передбачає порціонування, доготування та приготування страв і коктейлів на очах гостя. Холодні закуски офіціант порціонує в закусочні тарілки гостей, перші страви розливає з супниці в глибокі тарілки, другі страви порціонує та гарнірує в столові тарілки, торти розрізає на порції і подає кожному гостеві на десертній тарілці. Всі страви кухня відпускає в багатопорційному посуді, прикрасивши їх. Офіціант, перш ніж приступити до порціонування, повинен показати приготовану страву гостям.

Отже, офіціанти, які подають страви таким способом, повинні володіти навичками кухаря. При поданні складних страв для порціонування та доготування страви в зал виходить кухар у парадному костюмі, а в особливих випадках при поданні дорогих і вишуканих страв у зал виходить шеф-кухар.

Цей вид сервісу є значно трудомістким, рекомендується для обслуговування окремих столиків.

3. Російський спосіб обслуговування «в стіл» – розміщення замовлених страв (кілька порцій в одному посуді або однопорційному) на обідньому столі. Цей спосіб порівняно з попередніми передбачає елементи самообслуговування і розміщення красиво оформлених і приготовлених цілими страв на столі, а також

національних страв, приготовлених у горщиках. Якщо гості замовили великий асортимент холодних страв, їх розміщують на столі у вазах, овальних і круглих порцелянових блюдах. В усі страви кладуть набори для розкладання: виделку – зубцями вниз, зверху ложку, ручки наборів звернені у бік гостей.

4. Європейський спосіб обслуговування – відрізняється від попередніх насамперед сервіровкою столу. Стіл сервірують столовими і закусочними наборами, піріжковою тарілкою, полотняною серветкою, що кладеться перед гостем, склом, набором для спецій, квітами. Холодні закуски офіціант приносить заздалегідь, порціонованими на закусочні тарілки. Другі гарячі страви подають на підігрітих мілких столових тарілках, накритих спеціальними кришками клоше. Офіціант підходить до гостя справа, ставить перед ним тарілку з кришкою, піднімає її, перевертає і відносить на підсобний стіл. Другі страви подають європейським способом у невеликих залах, а також за відсутності підсобних столів.

У ресторанах «люкс» і «вищий клас» застосовують *комбінований спосіб обслуговування*, який передбачає використання російського, англійського, французького і європейського способів з урахуванням асортименту замовлених страв.

Подача продукції сервіс-бару (буфету)

З сервіс-бару офіціант одержує вино, горілчані вироби, пиво, мінеральні і фруктові води, соки, тютюнові вироби, хліб. Обслуговування гостей починають з подачі продукції сервіс-бару у певній послідовності: безалкогольні напої (або аперитив), хліб, тютюнові вироби (за винятком сигар).

Безалкогольні напої

У ресторанах завжди є широкий вибір безалкогольних напоїв: мінеральна вода, квас, фруктові-ягідні газовані напої, соки, фірмові напої.

Усі безалкогольні напої мають бути охолоджені до 8-12 градусів. До закусок подаються березовий, лимонний, світлий виноградний, морквяний соки.





До рибного гарячого харчу – лимонний, аличовий, сливовий, морс з журавлини, газовані напої. До м'ясного харчу прийнято подавати томатний, яблучний, гранатовий, червоний виноградний, сливовий, чорносмородиновий соки і навіть квас. До десерту на святковий стіл подають десертні газовані фруктові-ягідні напої, солодкі фруктові-ягідні соки.

Мінеральні води

Натуральні мінеральні води із природних джерел мають лікувальні властивості й використовуються як столові напої. подача напоїв має свої особливості. Є різні способи подачі безалкогольних напоїв:

1-й спосіб: офіціант показує пляшки гостю зліва від нього. Так можна пропонувати напій на вибір (наприклад: «Вам газовану чи негазовану воду?»). Потім він відкорковує пляшку на підсобному столику і наливає напій гостеві у фужер, підійшовши з правого боку. Пляшку з напоєм, що залишився, офіціант ставить замовнику на стіл за фужером.

2-й спосіб: мінеральну воду і газовані напої офіціант приносить до залу і відкорковує в присутності відвідувача. Пляшки приносять у руці (одну або дві), або на невеликому підносі (якщо їх більше двох). Офіціант ставить дві пляшки на долоню лівої руки так, щоб одна з них займала частину долоні, безіменний палець та мізинець, і притискає її до долоні, на другу частину долоні і відсунутий вказівний палець ставить поряд з першою другу пляшку, обидві етикетками, звернутими вправо. Ця пляшка утримується великим і вказівним пальцями, які притискають її до основи великого пальця долоні. Середній палець фіксує пляшки.



3-й спосіб: У ресторани мінеральна вода надходить у пляшках 0,5 л. У літню пору мінеральну воду краще подавати охолодженою. Пляшки з мінеральною водою повинні бути чистими, з акуратно наклеєними етикетками. Офіціант відкриває їхнім ключем на серванті, потім протирає горлечко пляшки ручником і, одержавши дозвіл гостюючи, наливає воду у фужери або ставить відкриту пляшку на стіл. Фужер наповнюють на половину або на дві третини ємності.

Соки і прохолодні напої власного виробництва подають для одного відвідувача в хайболах, для групи гостей – у глечиках. Склянки офіціант переносить на підносі і з підносу правою рукою з правого боку від гостя ставить їх на стіл. Глечик можна переносити на підносі або на долоні лівої руки, на згорнутій серветці, притримуючи його ручку правою рукою. Наливають напій з глечика також з правого боку правою рукою.

Пиво



Перш ніж подати пиво, потрібно його вибрати. Коли офіціант пропонує відвідувачу пиво, він повинен знати таке: смакова відповідність – основний показник для вибору напою. Споживчі властивості пива характеризуються смаком, кольором, ароматом, прозорістю, пінистістю і стійкістю піни. У жарку пору року рекомендується подавати світле полегшене пиво, добре вгамовує спрагу. Взимку – темне густе пиво. Для більш повного прояву смаку і аромату пиво повинно бути охолоджене до певної температури: світле пиво – до 16-18 С (влітку) і 18-20°С (взимку). Темне пиво повинно мати температуру 22-24°С.

Пиво подають у кувалках або пивних бокалах. Його не слід наливати до країв. Хороше пиво знавці оцінюють за формулою 4*4: налите пиво повинно мати піну висотою до 4 см, яка в свою чергу, повинна триматися до 4 хвилин.

Для характеристики якості пива піна має не менш важливе значення, ніж смак і аромат. Температура 10°С вважається оптимальною для стійкості піни.

Якісне обслуговування пивом характеризується таким розташуванням кухлів, щоб їм ніщо не заважало; необхідністю уберігати кухлі з пивом від сонячних променів; забезпеченням рівномірного та безперервного надходження вуглекислого газу; абсолютною чистотою всіх пристосувань для розливу пива, таких, як штекер, ручка, арматура, кран і самі гуртки.



У пивні кухлі не можна наливати ніякі інші напої, особливо ті, які містять у собі хоча б краплю жиру, як, наприклад, молоко. Будь-яке попадання жиру швидко руйнує пінну шапку, а саме пиво виглядає непрезентабельним.

Правила подачі пива:

Швидка, вправна подача пива підсилює задоволення від його споживання. Для правильної подачі пива необхідно завжди мати в запасі деякий час і дотримуватися наступних правил:



1. Наповнюючи келих пивом, слід його ледь-ледь нахилити.

2. При першій подачі пива стежити, щоб піна не осіла. Спочатку келих подають наповнений лише на 1/2, його ємності і вичікують, приблизно хвилину, поки піна не прийме компактну форму.

3. При появі другого, що росте над краєм келиха кільця піни потрібно приблизно близько 30 секунд для того, щоб вона осіла.

4. Пінна маса перед самою подачею повинна утворити ще й третє кільце піни, що і додасть пиву найкращу якість.

Правила підбору вино-горілчаних виробів до страв

Під час гастрономічного (у міжнародному розумінні) обіду прийнято пити вино. Це найбільш натуральний і корисний напій, з яким їжа завжди смачніша. Вино при цьому виконує певні функції, наприклад, готує смакові рецептори рота до нового шматка, сприяє травленню, знижує калорійність їжі тощо.

Страви і вина мають бути однакові за рівнем і, щоб досягти цього, потрібно знати правила підбору вин та страв.

Найбільш поширеними ворогами вина є: пряні кулінарні запахи, які не дозволяють насолодитися ароматом гарного вина; тютюновий дим; оцет; кислота цитрусових плодів; жирні сорти риби, які надають вину неприємного присмаку металу; ваніль, кава, кориця; страви, приправлені карі та м'ятою.

Варто пам'ятати такі правила:

- ніколи не подавайте червоне вино до рибних консервів і шоколаду;
- не подавайте напівсолодке вино до гострого соусу на оцтовій основі;
- не ставте поряд із французьким вином кетчуп.

Ідеально обране вино дозволяє відчувати смакові нюанси їжі.

Існують особливі правила, які страви та напої між собою поєднуються. Сучасна кухня відкидає правило, яке панувало упродовж тривалого часу, що до темного м'яса і сиру слід подавати тільки червоне вино, а до світлого м'яса і риби – біле. Багато залежить і від способу приготування та використання соусів, приправ і овочів.

Вибір вин визначається кількома принципами. Складні смаки потребують простих вин, складні вина – простих страв, тобто чим витонченіше вино, тим простіша їжа. Смакова відповідність – основний показник для вибору напою до страви. Кращим, смачнішим, приємнішим може виявитися менш витримане, дороге вино, якщо воно відповідає страві.

Як правило, солодкий смак їжі підсилить кислоту сухого вина, а кислі вина перетворить у несмачні. Молоде вино з різким фруктовим тоном добре підійде до солодких і пікантних страв, а ледь кислувате може здатися приємним, якщо вживати його зі стравами, які мають гострий смак. Десерт має бути солодшим, ніж вино, яким його запивають.

Вино, подане не до «своїї» страви або при неправильній температурі, втрачає свої переваги.

Всі вина можна поділити на **три категорії:**

– вина, які збуджують апетит – аперитиви, що п'ють зазвичай перед їжею: мадера, херес, вермут;

– вина, що вживаються під час їжі – столові вина;

– вина, які п'ють із солодкими стравами, після обіду – десертні.

Варто запам'ятати: перед їжею для збудження апетиту подають аперитив; білі столові вина подають до закусок, легких м'ясних і рибних страв; натуральні сухі, напівсухі та напівсолодкі вина добре поєднуються з овочевими стравами; червоні столові підходять до баранини, телятини, дичини, домашньої птиці, шашлику, плову, буженини; херес чи мадеру добре подавати до м'ясного або курячого бульйону; лікери, десертні вина, солодкі марки шампанського рекомендуються до десерту – кондитерських виробів, фруктів, кави, морозива; шампанське краще подавати до легкої закуски – сиру, сухого прісного печива; сухе і напівсухе шампанське подають як на початку, так і упродовж обіду, вечері, а також на десерт. До шампанського, поданого до столу поза обідом чи вечерею, рекомендуються різні сири, а також сухе печиво, тістечка, солодоші, фрукти, горіхи; до гострих салатів, м'ясних закусок (холодної телятини, відварного язика, м'ясного асорті, шинки) підійде чарка міцного (але не десертного) червоного або білого вермуту. Незважаючи на деяку солодкість, властиву цьому напою, його своєрідний аромат та гіркуватий присмак, запах полину, хінної кірки та гвоздики добре гармонують зі смаком багатьох закусок; до устриць, мідій, креветок найкраще підходять легкі білі вина м'якого смаку і тонкого аромату без різкої кислоти, такі як Семільон або напівсухе шампанське. До цих страв можна запропонувати також напівсухе вино типу Шато-Ікем; до перших страв рекомендується подавати міцні виноградні вина – мадеру, портвейн, херес, марсалу; до пюре і бульйонів – херес і мадеру; до гарячих рибних страв (риби парової, відварної та у розсолі, до страв, приготовлених з тонкими, делікатесними соусами, до рибних кнелів і смаженої риби) можна запропонувати білі сухі виноградні вина. Особливо рекомендуються рислінги; до других м'ясних страв (біфштекса, філе, лангету, антрекоту, ескалопу, різноманітних натуральних і панірувальних котлет, шніцеля, ромштексу,

смаженої яловичини, баранини, свинини, телятини, страв приготовлених із печінки, нирок, мозку) рекомендується подавати червоні виноградні вина; у теплу пору року подають вина, які добре втамовують спрагу і мають приємну свіжість. Цими якостями відрізняються білі столові вина; узимку віддають перевагу «теплим», добре зігріваючим червоним столовим і міцним виноградним винам. Це пояснюється ще й тим, що в зимовому меню більше ситних страв із м'яса, свинини, баранини, до яких підходять як червоні столові, так і міцні виноградні вина.

Техніка декантування вина

Декантування вина полягає в переливанні вина з пляшки в іншу ємність, як правило, в спеціальній графин або «декантер». Сосуд цей може мати різноманітну форму, але обов'язково повинен бути виготовлений з прозорого скла або кришталю.

Мета декантування полягає, по-перше, у відокремленні вина від природного осаду і, по-друге, у насиченні його киснем. Через 10-25 років витримки у червоних колекційних винах з'являється достатньо густий осад. Частки осаду не є ознакою зіпсованого вина.

Після того як у виробництві вина стали використовувати сучасні способи фільтрування, у винах навіть 15-20 річного віку осаду стало менше. Тому за теперішнього часу декантування служить для досягнення іншої мети – збагачення вина киснем. Аромат вина при цьому розкривається, а смак молодих, ще агресивніших танінів стає м'якше. Щоб не відкривати пляшку за годину до обіду «кисневу недостатність» вина можна компенсувати при переливанні в графин. Чим швидше воно увійде в контакт з повітрям тим скоріше воно стане готовим до вживання.

Декантація складається з трьох етапів.

На першому етапі декантування на прямокутному або круглому підносі розташовують:

- декантер;
- кошик для вина з пляшкою;

- набір для відкриття пляшки (штопор, різник фольги);
- невелику запалену свічку, для того щоб спостерігати за осадом у пляшці;
- ручник для витирання горлечка пляшки після її відкорковування;
- бокал для дегустації (таствен);
- відповідні бокали для сервірування вина.

На другому етапі декантування необхідно:

- продемонструвати пляшку відвідувачу і оголосити назву фірми, регіону виробництва, рік врожаю;
- відкоркувати пляшку в присутності відвідувача;
- налити небагато вина у графин, потім перелити це вино в дегустаційний бокал.

Після цього сомельє дегустує вино. Якщо вино дуже дороге, його дегустує або сомельє, або метрдотель. Якщо виявляється, що вино тхне пробкою чи інші серйозні дефекти, то краще його відразу ж поміняти.

На третьому етапі декантування вміст пляшки переливають у графин таким чином, щоб вино розтікалося якомога ширше по внутрішній стінці графина. При цьому воно насичується киснем повітря.

Якщо на столі є вільне місце, то графин, а також пляшку, яку взяли з кошика із закріпленою у горлечка пробкою виставляють на стіл. Якщо столик дуже малий, то графин залишають на столі, а пляшку – на спеціальному візку.

Правила подачі холодних страв і закусок

Холодні страви відіграють роль збудників апетиту і подаються, як правило, на початку трапези. Для їх приготування використовують зелень петрушки, кропу, листи салату; свіжі, квашені, солоні і мариновані овочі та плоди; яйця, м'ясо, рибу; гастрономічні продукти. В якості заправи застосовують сметану, рослинну



олію, майонез, маринади, заправка з оцтом, гірчицею і спеціями. Велика увага приділяється оформленню холодних страв і закусок.

У ресторанах холодні страви готують найчастіше в процесі виконання замовлення або невеликими порціями. Температура подачі їх не повинна перевищувати 14°C. Деякі закуски (масло вершкове, свіжі овочі, ікра зерниста) подають охолодженими, а іноді з харчовим льодом.

Встановлена певна черговість при подачі холодних страв і закусок: рибні закуски, м'ясні, закуски з птиці і дичини, овочеві і грибні закуски.

Холодні страви і закуски приносять у зал в порцеляновому посуді (блюдах, салатниках, оселедницях, вазах) на підносі. За санітарними правилами не дозволяється ставити блюда з продукцією одне на одне. Принесений у зал піднос ставлять на підсобний столик і в кожен холодну страву кладуть набір для розкладки, за винятком свіжих овочів, поданих цілими, які прийнято брати руками із загальної вази. При цьому слід керуватися правилами: якщо страва подається із закускою з гарніром, то слід покласти виделку і ложку; на страву без гарніру кладуть одну лише виделку (оселедець натуральний, сьомга, балик та ін.) або виделку і ложку для риби гарячого копчення. Десертну ложку можна класти в такі страви, як салати, гриби мариновані (на одну порцію). Якщо подається кілька порцій на вазі, то в якості набору для перекладання кладуть столову виделку і ложку. Виделку для розкладання кладуть зубцями вниз, а на неї ложку заглибленням також униз. Ручки наборів мають бути звернені до гостя і трохи виступати за борт посуду. Ручка ложки зміщена вправо відносно ручки виделки.

При подачі холодних страв і закусок можуть використовуватися всі три способи подачі, описані вище. Салатники, ікорниці, соусники перед подачею на стіл ставлять на пиріжкові або закусочні тарілки залежно від кількості порцій. Соусник ставлять ручкою вліво, а перед салатником і соусником на ту саму тарілку ручкою вправо кладуть чайну або десертну ложки, перед ікорницею – спеціальну лопаточку для розкладання.

При розміщенні закусок офіціант повинен дотримуватися таких правил:

- закуски у високому посуді (вазах) ставлять ближче до центру столу;
- закуски в низькому посуді (у лотках, ікорницях, салатниках) ставлять ближче до відвідувача.

При індивідуальному обслуговуванні ікру зернисту, масло вершкове, салати, холодні страви з гарніром ставлять на стіл зліва від гостя. Ікру паюсну і холодні закуски без гарніру (шпроти, гастрономічні закуски, ківка, оселедець з цибулею та ін.) – з правого.

При подачі холодних страв і закусок стіл сервірують закусочною тарілкою і закусочним набором (ножем і виделкою).

Не можна ставити холодну справу в салатнику і лотку на закусочну тарілку, яка стоїть перед гостем, або на місце, призначене для закусочної тарілки, в яку перекладають закуску із салатника або загального блюда. Не дозволяється подавати закуски через стіл безпосередньо в руки гостя, ставити на стіл лівою рукою з правого боку від нього. Якщо гості зробили велике замовлення і на столі не вистачає місця для всіх холодних страв, то рекомендується перші закуски, які подаються, ставити на закусочні тарілки, а решту – на стіл або з дозволу замовника на стіл поставити закуски, з яких починається прийом їжі, а решту поставити на підсобний столик і через деякий час подати їх в обнос. Якщо за столом сидять 4-6 осіб, то закуски, з яких починають прийом їжі, бажано поставити ближче до замовника, щоб він сам міг запропонувати їх гостям. Після рибної закуски необхідно замінити закусочні тарілки і столові набори.

При підготовці столу до подачі чергової страви треба прибрати всі використані та порожні блюда. Якщо на столі залишилися холодні закуски, то офіціант, одержавши дозвіл замовника, відразу забирає їх. Виняток складають масло, овочі і салати з них та соління, їх слід забирати лише перед подачею десерту, оскільки вони добре поєднуються з більшістю гарячих страв.

Банкетні закуски



До банкетних закусок відносять канапе, кошички, воловани. *Канапе* – маленькі фігурні бутерброди, красиво оформлені, часто подають на банкетах-фуршетах. Бутерброди відкриті і закриті подають на тарілці для хліба або закусочній, вживають їх за допомогою закусочних наборів (ніж і виделка).

Кошички (тарталетки), валовани наповнюють різними продуктами, кулінарними виробами: ікрою, куркою, сьомгою, салатом, паштетом, шинкою, крабами, креветками та ін. На банкетах кошички і валовани подають на порцеляновому круглому блюді, накритому мережаною паперовою серветкою, а їдять, не користуючись столовими наборами.



Бутерброди подають на круглому або овальному блюді, застеленому полотняною серветкою, або на маленькому підносі. Беруть бутерброди руками із загального блюда або лопаточкою для загального користування. Можна подати в спеціальному стаканчику пластмасові «шпажки» або встромити їх у бутерброди.

Гастрономічні товари і консерви



Масло вершкове подається на розетці або тарілці для хліба. Для його розкладання використовують спеціальний ніж.

Сир (порціями) подають на закусочній тарілці, стил сервірують закусочними наборами.

Зернисту ікру осетрових і лососевих риб подають в ікорниці, металева частина якої заповнюється шматочками харчового льоду, розетка з ікрою ставиться на лід. Ікорниця встановлюється на підставну тарілку (пиріжкову або закусочну), застелену паперовою серветкою, туди ж кладуть ікорну лопатку або чайну ложку ручкою вправо. Ікру можна оформити скибочками лимона, і окремо на розетці подати посічену зелену цибулю. Якщо до ікри замовлено масло вершкове, вона подається окремо в розетці.



Ікра паюсна подається на лотку, для розкладання застосовують паштетну лопатку або закусочний ніж, які кладуть на лоток так, щоб ручка виступала за борт посуду.



Холодні страви з риби і рибних гастрономічних продуктів

Оселедець з гарніром подають в оселедниці. Його гарнірують сирими та відвареними овочами, нарізаними дрібними кубиками. У оселедницю кладуть набір для розкладання (виделку і ложку).

Оселедець натуральний подають в оселедниці. Оформляють страву зеленню, розкладають дворіжковою виделкою для оселедця. Оселедницю ставлять справа від гостя, зліва на порціонній сковорідці або в круглому баранчику, поставленому на закусочній тарілці з паперовою серветкою, подають гарячу відварену картоплю. Десертну або столову ложку для розкладання кладуть на закусочну тарілку ручкою вправо. Масло вершкове подають у розетці і ставлять зліва.

Оселедець рублений і різні паштети подають в одно- або багатопорціонному лотку і ставлять справа. Розкладають паштетною лопаткою або закусочним ножом.

Сьомга (лососина, балик рибний, кета, горбуша та ін.) подається без гарніру, зі скибочкою лимона і гілочкою зелені в лотку або овальному порцеляновому блюді. Розкладають ці закуски столовою виделкою. Блюдо ставлять справа від гостя під кутом 45° до краю столу. Асорті рибне включає не менше 3-4 видів рибних продуктів.

Риба відварна, заливна, фарширована, під майонезом та під маринадом подаються в лотках або, якщо кілька порцій, в овальному порцеляновому блюді, остання – у салатнику. Ці страви ставлять зліва від гостя під кутом 45° від краю столу. Риба заливна подається без гарніру, тому її ставлять справа.



До всіх рибних страв, крім риби під маринадом і майонезом, подають соус-хрін у соуснику, який ставлять зліва від гостя. Заливну рибу розкладають лопаткою, інші рибні страви – столовими ложкою і виделкою.

Шпроти, сардини, сайру подають на лотках зі скибочками лимона і гілочкою зелені. Розкладають їх широтною виделкою. Лоток ставлять справа від гостя.

Делікатесні продукти моря. (устриці, мідії, кальмари), ракоподібні (омари, лангусти, краби, раки, креветки).

Устриці подають після рибних закусок. Вазу накривають полотняною серветкою, згорнутою конвертом, на якій віялом розкладають підготовлені устриці (відкриті спеціальним ножем) і шматочки харчового льоду. У центрі розміщують лимон, нарізаний скибочками. Стіл сервірують мілкими столовими тарілками і виделками для устриць, які кладуть справа. Для одного гостя устриці подають у салатнику з харчовим льодом і скибочкою лимона. Салатник ставлять зліва від гостя на закусочній тарілці з паперовою серветкою. За бажанням до устриць подають вершкове масло та тости.

Краби натуральні подають у салатнику на закусочній тарілці з паперовою серветкою, десертною ложкою, зверненою ручкою вправо. Салатник з крабами ставлять справа від гостя.



Салати-коктейлі з раковими шийками, крабами, креветками, омарами подають у широких бокалах. Продукти моря й овочі дрібно нарізають, додають соуси, оформляють зеленню і скибочкою лимона. Подають на піржковій тарілці з мереживною паперовою серветкою і чайною ложкою.

Страви із м'яса і м'ясних гастрономічних товарів

Асорті м'ясне складається з трьох-шести видів м'ясних виробів (телятини смаженої, ростбіфа, відварного язика, смаженої індички, курки та ін.),



оформлених свіжими або консервованими овочами і фруктами, зеленню, січеним желе. Подають асорті на овальному порцеляновому блюді, розкладають столовими виделкою і ложкою. Окремо подають соус-хріп або соус-майонез з корнішонами. При індивідуальному обслуговуванні асорті подають у лотку.

Птицю, м'ясо (яловичина, свинина, баранина) відварні або смажені нарізають на порції, подають з гарніром на овальному або круглому блюді; для порціонування подають столові ложки і ножі.

Курку фаршировану (галантний) подають на круглому порцеляновому блюді. При відпуску на блюдо укладають гарнір, що складається з відварених овочів (картоплі, моркви, зеленого горошка, солоних огірків), заправлених майонезом, а зверху галантин, попередньо нарізаний на порції і сформований у вигляді цілої тушки. Навколо галантину укладають гарнір з помідорів, огірків, зелені, січеного желе, маринованих фруктів. Для розкладання використовують столові ложку і виделку. Страву подають в обнос. При індивідуальному обслуговуванні галантин подають на закусочній тарілці по одному-два шматочки на порцію. Соус-майонез або майонез з корнішонами подають у порцеляновому соуснику на тарілці з паперовою серветкою і чайною ложкою.

Саціві з курей при індивідуальному обслуговуванні подають у салатнику, поставленому на закусочну тарілку. Розкладають десертною ложкою, яку кладуть на тарілку ручкою вправо. При груповому обслуговуванні саціві можна подавати в багатопорційному салатнику або порцеляновій вазі. Салатник ставлять зліва від гостя, вазу – у центрі столу.



Салати (рибні, м'ясні, овочеві) подають в одно- і багатопорційних салатниках, а також у салатних вазах. Салатники ставлять на закусочні тарілки з паперовою серветкою, на тарілку кладуть десертну або столову ложку. Салати зі свіжих овочів офіціант заправляє безпосередньо перед подачею в присутності гостя.

Салати можна подавати у фужерах або в низькому бокалі. Такий салат називають **коктейль**. Можна подати **салати-коктейлі** з різноманітних продуктів – овочів, грибів, риби, м'яса, морепродуктів та ін. Рекомендується готувати салати в присутності гостей на приставному столику. Фужер із салатом-коктейлем подають на закусочній тарілці з мереживною паперовою серветкою, а перед бокалом кладуть чайну ложку ручкою вправо. Офіціант подає салат-коктейль з правого боку від гостя і ставить страву перед ним правою рукою.

Холодні страви з овочів і грибів



Овочі натуральні добре поєднуються зі стравами з риби, м'яса та птиці, тому їх рекомендується подавати на стіл на початку обслуговування. Для подачі використовують салатники або салатні вази, в які укладають овочі разом зі шматочками харчового льоду. Салатник ставлять перед відвідувачем без столових наборів. Однак якщо овочі нарізані, то слід подати виделку для розкладання. Їдять свіжі овочі за допомогою закусочних наборів.

Гриби солоні або мариновані подають у салатнику, для розкладання використовують десертну ложку.

Солоні, квашені овочі, фаршировані овочами помідори, баклажани, перець подають у салатнику або на блюді з десертною ложкою для перекладання на закусочну тарілку. їдять закусочними столовими наборами.

Сирна тарілка

У європейських ресторанах в меню «а ля карт» включають сирну сторінку. Показником зростання попиту на сири в Україні є поява в меню ресторанів «сирної тарілки» – асорті з нарізаних делікатесних сирів. Перед десертом офіціант приносить у зал кошик, в якому лежать голівки різних сирів, демонструє їх гостям і розповідає про кожний сорт, радить, яке вино замовити. Як правило, гості дегустують всі сорти, замовляючи сирну тарілку. Сир розкладають на тарілки за принципом: від ніжних сортів до пікантного.

Європейський стандарт передбачає викладання на тарілці п'ять видів сирів, що відбирається ресторатором. Відвідувач замовляє набір сирів і може змінювати його склад залежно від можливостей закладу. На тарілці, насамперед, викладають ароматний сир з блакитною цвілью (blue-mold cheese), наприклад, Рокфор, потім тверді сири, серед яких найбільш популярним є Пармезан, Брі, Камамбер, Ементаль, які добре поєднуються з вином, коньяком і пивом. Сир м'який включають до складу асорті двох видів: м'який, майже кремоподібний та з білою кіркою. Це козячі сири (Капріно, Шавру), овечі (Пекоріно Романо, Фосса Пекоріно), свіжий коров'ячий Сент-морє та інші.

Для сирної тарілки тверді сири нарізують скибочками, м'які – кубиками. Сирна тарілка гарнірується насінням соняшника, горіхами, креветками, печивом, бісквітом, грушами та виноградом. При цьому компоненти гарніру не повинні перебивати аромат сиру. Якщо він подається з вином, виноград замінюють іншими фруктами. Відвідувач з'їдає кілька шматочків сиру, користуючись ножом та виделкою, і запиває келихом вина. М'який сир можна намазати на тост, крекер або шматочок хліба.

Сирний візок використовується у ресторанах, які мають великий вибір сирів (10-15 видів). Візок працює за принципом «шведського столу», тобто заздалегідь визначена ціна, відповідно до якої відвідувач може куштувати сир необмежену кількість разів. У вартість сирного візка включена вартість гарніру – крекерів, тостів, оливок, горіхів, хліба з насінням соняшника, бісквітних паличок та фруктів.

Правила подачі гарячих закусок

Гарячі закуски подають, як правило, у тому посуді, в якому вони були приготвлені (у кокотницях, кокільницях, порціонних сковорідках), не перекладаючи в тарілки. Тому їх ставлять безпосередньо перед гостем. Температура подачі – 85-90°C. Посуд з гарячою закускою ставлять на пиріжкову тарілку або закусоchnу з мереживною паперовою серветкою. Характерною властивістю гарячих закусок є те, що продукти нарізають дрібними скибочками, щоб не треба було користуватися ножом. При подачі гарячої закуски на

порціонній сковороді або в баранчику стіл можна засервірувати закусочною тарілкою, а закуску в металевому посуді на тарілці розмістити справа від гостя. При вживанні закусок у кокотницях прийнято користуватися кокоткою виделкою або чайною ложкою. До яєчні-глазуні додатково до закусочних наборів подають десертну ложку. Кокотницю на тарілці ставлять так, щоб ручка була звернена вліво від гостя, а ручка кокотної виделки або чайної ложки – вправо.

Рибу, запечену в раковинах (кокіль), подають у кокільниці на пиріжковій тарілці з мереживною паперовою серветкою, із закусочною виделкою, покладеною ручкою вправо. Кокіль подають з правого боку і ставлять безпосередньо перед гостем.

Устриці, мідії, запечені під соусом, подають так само.

Раки, а також краби, креветки, приготовлені у відварі, подають у супових мисках. На стіл ставлять глибоку напівпорційну тарілку на закусочній тарілці, спеціальний набір для раків і десертну ложку. Справа на маленьку тарілку кладуть злегка вологу серветку для витирання пальців. Відварних раків (без відвару) подають на круглomu мельхіоровому блюді, накритому полотняною серветкою, згорнутою конвертом, щоб раки були накриті частиною серветки і залишалися гарячими. Стіл сервірують закусочною тарілкою і набором для раків. Замість вологої серветки можна подати салатник або чашу з підкисленою водою. Гість може обсушити пальці за верхній край серветки. До раків подають пиво в спеціальному келиху (бокалі) або керамічному куклі, який ставлять зліва.

Гриби (печериці або білі) у сметані подають у кокотниці, в якій запікалися, на закусочній тарілці з мереживною паперовою серветкою; ручки кокотниць звернені вліво, кокотну виделку кладуть ручкою вправо; ставлять кокотницю з правого боку або перед гостем.



Жульєн із птиці і дичини подають у кокотницях, так само, як гриби в сметані.

Котлети, люля-кебаб подають на круглому мельхіоровому блюді. При обслуговуванні бенкету-фуршету використовують пластмасові шпажки. Окремо подають відповідні соуси і приправи.

Солянку рибну на сковороді подають на порційній сковорідці, поставленій на закусочну тарілку з мереживною паперовою серветкою. Ставлять страву справа від гостя. Розкладають десертною ложкою; стіл попередньо сервірують закусочною тарілкою із закусочною виделкою.

Млинці подають у круглому баранчику з кришкою. Баранчик для збереження температури ставлять на полотняну серветку, згорнуту вчетверо і покладену на мілку столову тарілку. На млинці під серветкою кладуть закусочну виделку для розкладання. Кришку баранчика (клоше) залишають на підсобному столику. Сервірують стіл закусочною тарілкою і закусочними наборами (ножем і виделкою). Млинці подають з правого боку, зліва від гостя ставлять зернисту ікру або малосолену рибу (сьомгу, лососину, кету) або оселедець. До млинців можна подати вершкове масло, розтоплене в металевому соуснику, або сметану в порцеляновому соуснику.

Гарячі бутерброди (тартинки) відпускаються як самостійна страва. Стіл сервірують підігрітою закусочною тарілкою і закусочними ножом та виделкою.

Правила подачі перших страв

Асортимент супів у нашій країні склався давно і зберігається століттями. Перші страви, зокрема юшки та борщі являються візитною карткою України.

Значне місце займають супи і в меню обідів, про що свідчить вислів «перші страви». Якщо не були замовлені холодні страви й гарячі закуски, то супи подаються першими. Усі супи складаються з рідкої і густої частини, так би мовити, гарніру.

За способом приготування супи класифікують на: прозорі; заправні; пюреподібні; молочні; холодні; солодкі.

За температурою подачі супи поділяють на холодні і гарячі.

Температура подавання гарячих супів 75°C, якщо супи заправляють льезоном, то в температура їх подавання – 65°C, а температура подавання

холодних супів становить 10-14°C. Солодкі супи можна подавати і холодними і гарячими.

Супи подають у металевих мисках (мельхіорових і з нержавіючої сталі) – заправні супи; бульйонних чашках – прозорі, пюре; глибоких столових тарілках – при подачі комплексних обідів і груповому обслуговуванні; порцелянових супницях – на 6-10 порцій; у керамічних горщиках – подача національних страв.



При груповому обслуговуванні всі супи, крім бульйонів, можна подавати у супових мисках з кришками, при індивідуальному обслуговуванні – в однопорційній суповій мисці або в глибокій тарілці. Тарілки, супові миски, бульйонні чашки для перших гарячих

страв слід підігрівати, для холодних – охолоджувати.

У глибоких столових тарілках можна подавати всі види супів, а в бульйонних чашках – прозорі і пюреподібні супи. При бенкетному обслуговуванні в бульйонних чашках можна подати і заправні супи, такі, як розсольник, солянка. При подаванні супів на стіл глибокі столові тарілки ставлять на мілкі столові тарілки, а бульйонні чашки – на блюдця.

До прозорих супів подають на пиріжковій тарілці пиріжки, гострі грінки, кулеб'яки. Профітролі до бульйону подають у салатнику на закусочній тарілці з паперовою серветкою. Ставлять з лівого боку. При великій кількості порцій профітролі подають у порцеляновій вазі в полотняній серветці, складеній конвертом.

Гарніри: локшину, вермішель, рис, пельмені, равіолі, рис, кольорову і брюссельську капусту, омлет, галушки, фрикадельки перед подачею кладуть у глибоку тарілку і заливають бульйоном. При відпусканні бульйону з яйцем готове яйце (зварене «в мішечок») кладуть у бульйонну чашку чи глибоку тарілку, окремо грінки з сиром на пиріжковій тарілці. Зручніше повернути бульйонне горнятко вушком вправо, коли подаються пиріжки, а коли з яйцем, профітролями ручкою вліво.

Супи-пюре відпускають у супових мисках, тарілках та у бульйонних чашках. Окремо до них подають грінки й ін.

Заправні супи наливають у глибокі тарілки або супові миски. До них подають борошняні вироби чи гарніри: до борщів – пампушки з часником, ватрушки; до розсольників – ватрушки, пиріжки; до овочевих супів – пиріжки, кулеб'яки. Для їх подачі використовують пиріжкову або мілку столову тарілку. Зелень кладуть у суп перед подачею, її можна поставити на стіл і окремо на розетці. Також можна подати скибочки лимона до солянки і юшки, маслини до солянки. Сметану при відпусканні кладуть у суп чи подають у соуснику.

Деякі супи готують і подають в однім і тім же посуді, наприклад суп піті (азербайджанська кухня), кулешики, борщ український – у глиняному горщику.

Окрошку відпускають у глибокій тарілці. До рибної, овочевої окрошки, окремо подають шматки вареної риби, балик, консервовані краби і ракові шийки, гарніровані зеленою цибулею, огірками, тертим хрінном, салатом. До холодних супів у салатниці може бути поданий харчовий лід, поруч з яким кладуть щипці для льоду.

Окремо до солодких супів на столі зліва на пиріжковій тарілці кладуть шматок сухого бісквіта, кекс або сухе печиво.

Якщо суп їдять із глибокої тарілки, праворуч кладуть столову ложку поглибленням нагору, якщо з бульйонної чашки – десертну ложку.

Фондю

Страва фондю походить із Швейцарії і спочатку приготувлялася із сиру. Назва «фондю» походить із слова «fondre», яке означає «плавлення».

Предмети сервіровки для фондю:

- казанок для фондю (для фондю із м'яса, риби і ракоподібних);
- мисочки для соусів в залежності від кількості самих соусів;
- сковорідка для фондю із вогнестійкої глини (казанок) (для сирних і шоколадних фондю);
- виделки фондю (для всіх видів фондю), для сирних фондю з 3-ма зубцями;

- сачок для фондю (для рибних і ракоподібних).

Перед споживанням їжі на святковий стіл спочатку подають тарілки для м'яса, а також спеціальні тарілки з виделками для фондю. Після цього подають фондю з гарніром.

Техніка приготування сирного фондю

Компоненти:

- 1-2 зубчики часнику, розділені навпіл;
- сир Грюер, Вашеран або Емменталер (порізаний кубиками);
- сухе біле вино;
- вишнева наливка;
- сіль, перець;
- мускатний горіх.

Ще один варіант сирного фондю додатково передбачає включення в склад фондю шматочків груші і ананасу, а також шампінйонів.

Mise en place (розміщення)

- казанок;
- горілка;
- дерев'яний шпатель або дерев'яна ложка на десертній тарілці;
- запальничка.

Казанок натирають зубчиками часнику. Підпалюють горілку. Кубики сиру кладуть в казанок, де він розплавлюється разом з білим вином і вишневою наливкою. Під час розплавлення сирну масу необхідно помішувати дерев'яним шпателем або ложкою до того часу, поки він не стане густим. Приправлять сіллю, перцем і мускатним горіхом.

Змішування невеликої кількості вишневої наливки з картопляним крохмалем сприяє загустінню сирної маси, яка, завдяки цьому, стає ще більше кремоподібна. Ні в якому випадку не доводьте фондю до кипіння і варіть на маленькому вогні.

Рекомендовані напої: сухе біле вино, перш за все те, яке використовують при приготуванні фондю.

Техніка приготування фондю із м'яса, риби і ракоподібних

Компоненти

- м'ясо (філе яловичини), порізане на кубики;
- риби, наприклад, судак чи камбала;
- ракоподібні, наприклад, креветки або омари;
- молюски;
- рибу або ракоподібні вмокають в клярі (на основі пива) або тільки панірують в борошні.

Mise en place аналогічно іншим видам фондю.

За способом приготування розрізняють два види м'ясного фондю.

Бургундське фондю – готується на рослинній олії, а м'ясо нарізують кубиками.

Китайське фондю (бойлі) – м'ясо нарізують ломтиками і доводять до готовності в супі, який використовують як основу для м'яса і риби. Для яловичини буде яловичий бульйон. Можливо також примінити овочеву супову основу.

Ні в якому разі не потрібно занадто гостро заправляти суп, оскільки він в процесі приготування зменшується і, таким чином, робить саме м'ясо занадто гострим. Казанок для фондю наповнюються наполовину рослинною олією або супом і нагрівається.

Для зменшення розбризгування масла в казанок вкладають почищену картоплю. Прянощі подають на тарілці.

Рекомендовані гарніри:

До м'ясного фондю – соус «татар», тирольський соус, соус «рулад». Білий і чорний хліб, гірчичні овочі, пікулі.

До рибного – додають соус «татар» чи теплий томатний соус.

Рекомендовані напої: до яловичини рекомендується червоне вино; до свинини, телятини, курятини, риби і молюсків – сухе біле вино.

Техніка приготування шоколадного фондю

Таке фондю також пропонують як «Фондю Зухард».

Компоненти

- шоколад;
- вершки;
- молоко;
- ямайський ром або вишнева наливка;
- свіжі або зварені (консервовані) фрукти (персики, груші), порізані на кубики;
- банани, порізані на грубі ломтики;
- великі ягоди, наприклад полуниця;
- порізаний на кубики бісквіт.

Mise en place

- казанок із спиртівкою або шоколадним гарніром;
- розливна ложка на десертній тарілці;
- запальничка.

У казанок подають шоколад, який розплавляється і при постійному помішуванні змішується з вершками і молоком, потім доводиться до кремоподібної консистенції.

Рекомендовані напої: десертні і напівсолодкі вина.

Правила подачі других гарячих страв

Асортимент других страв дуже різноманітний як за видами продуктів, так і за способом їх кулінарної обробки. Перш ніж подавати другі страви, офіціант відповідно до замовлення досервірує стіл: розкладає столові або рибні набори, ставить мілку столову тарілку. Якщо замовлені рибні і м'ясні страви, то на столі мають бути два набори – рибний і столовий.

Одержуючи замовлену страву, офіціант розраховується чеками, а за страву із живої риби та інші, приготовлені тушками, оплата здійснюється після їх зважування і визначення вартості.

Порціонні страви відпускають у металевому посуді – одно- або багатопорціонному блюді, порціонній сковорідці, баранчику круглому або овальному, а також у керамічних горщиках. У ресторанах першого класу, в кафе

з обслуговуванням офіціантами допускається одержання на роздачі і подача других страв у мілкій столовій тарілці, яку офіціант ставить перед відвідувачем. Страви можуть бути оформлені до подачі по-різному: основний продукт, соус і гарнір – на одному блюді; основний продукт і соус на одному блюді, а гарнір окремо; основний продукт і гарнір на одному блюді, а соус окремо. Залежно від асортименту других страв гарніри і соуси до них подають гарячими або холодними: гарячі – у металевому посуді, холодні – у порцеляновому.

Температура других страв у їдальнях і закусточних, кафе із самообслуговуванням – 60-65°C, у ресторанах – 85-90°C. Для збереження необхідної температури офіціант одночасно зі стравами приносить підігріті мілкі тарілки.

Перед подачею другої страви офіціант прибирає зі столу використаний посуд з-під закусок і перших страв і досервіровує стіл, як зазначено вище.

Офіціант обов'язково повинен дотримуватися правила: *перед порціонуванням показувати страву гостю*. Найбільш поширеним способом подачі других страв у ресторанах «люкс» і «вищий клас» є обслуговування в обнос.

При подачі однопорціонної страви офіціант приносить на підносі, накритому серветкою, другі гарячі страви в металевому посуді (мельхіоровому або з нержавіючої сталі) і підігріті мілкі столові тарілки, ставить піднос на підсобному столику та розставляє тарілки перед відвідувачем. Поверх основного продукту кладуть набір для розкладання ручкою до правої руки офіціанта.

Страву беруть ручником правою рукою, ставлять на долоню лівої на ручник, який має прикривати манжет рукава. Офіціант стає зліва від гостя і, трохи нахилившись і показавши страву, наближує її до тарілки і перекладає спочатку основний продукт ближче до гостя, а потім гарнір і приправи.

Другі страви на порціонних сковорідках подають на закусточних тарілках з мереживною серветкою, ставлять зліва від гостя з набором для розкладання.

Подача національних справ у керамічних горщиках така сама, як і перших. Горщики ставлять на закусточні тарілки з мереживними серветками, приносять у

зал на підносах, які ставлять на підсобному столику. Підготовлений до подачі горщик ставлять зліва від гостя з ложкою для розкладання. Потім офіціант відкриває кришку, кладе її на закусочну тарілку і ложкою розкладає в тарілку гостя страву, злегка нахиливши горщик у його бік. Після цього забирає горщик з підставною тарілкою. За бажанням гість може сам обслужити себе.

Особливості подачі других гарячих страв

Рибу відварну, соус томатний, сметанний, польський або голландський, відпускають в овальному металевому блюді. Гарнір – картоплю відварену можна подати в круглому баранчику, при відпуску посипається зеленню. У мельхіоровому соуснику приносять соус на тарілці для хліба з мереживною паперовою серветкою і чайною ложкою. Соусник ставлять зліва лівою рукою. Страву перекладають у мілку столову тарілку, яку ставлять перед відвідувачем з правого боку. Поряд зі столовою тарілкою ставлять пиріжкову для кісток.

Рибу припущену парову відпускають у баранчику з гарніром, заливають соусом (білим, томатним). Перекладають рибу на підсобному столику в мілку столову тарілку і подають з правого боку.

Риба сімейства осетрових відварна відпускається на порціонному блюді з гарніром; соус подається окремо (білий з каперсами або біле вино); перекладають на мілку столову тарілку.

Риба, тушкована в томаті з овочами – кладуть у баранчик, поливають соусом, у якому вона тушилася, гарнірують. При подачі перекладають у мілку столову тарілку.

Рибу, смажену порціонним шматком, кладуть на порціонне блюдо з гарніром; соус червоний (основний, томатний, томатний з овочами) подають окремо; при подачі перекладають у мілку столову тарілку.

Рибу, смажену в тісті (клярі), приносять у вигляді піраміди на металевому блюді, накритому мереживною паперовою серветкою, зі скибочкою лимона, зеленню; перекладають у мілкі столові тарілки. Окремо подають соус у порцеляновому соуснику. На стіл спочатку ставлять тарілку з рибою справа, а потім соусник – зліва. Рибу в клярі можна подати в обнос.

Риба, смажена на вертелі – порціонні шматки знімають зі шпажок, злегка підрізаючи шматки риби уздовж шпажки, і укладають на овальні мельхіорові блюда. Гарнір – помідори цілими, цибуля ріпчаста, нарізана кільцями, зелена цибуля, скибочки лимона – приносять на закусочній тарілці. Страви подають в обнос. Соус ткемалі, майонез з корнішонами подають в обнос або ставлять на стіл зліва.

Риба, запечена з картоплею по-російськи -- порціонну сковорідку ставлять на мілку столову тарілку, накриту паперовою серветкою; за бажанням відвідувача стіл можна сервірувати мілкою столовою тарілкою.

Натуральне смажене м'ясо (ростбїф, бїфштекс, філе, лангет) з гарніром приносять на мельхіоровому блюді (ростбїф по 2-3 шматки на порцію), поряд з м'ясом укладають складний гарнір: смажена картопля, морква відварена, зелений горошок, кольорова капуста, струганий хрін. Застосовують подачу в обнос (з лівого боку) або попередньо перекладають на підсобному столику в підігріту мілку столову тарілку.

Філе в соусі приносять у круглому баранчику й окремо в баранчику або порціонній сковорідці картоплю фрі.

Бїфштекс з яйцем відпускають так само, як бїфштекс натуральний, тільки на нього кладуть яечню з одного яйця.

Бїфштекс по-селянськи з цибулею подають на чавунній сковорідці. Бїфштекс обкладають смаженою картоплею, на нього кладуть цибулю, смажену у фритюрі. Сковороду встановлюють на таганчик з деревним вугіллям або спиртівку. Таганчик ставлять на малий піднос, застелений серветкою. Показавши страву гостю, офіціант перекладає її на підсобному столику в підігріту тарілку і подає. Таганчик з бїфштексом можна поставити на стіл з правого боку, попередньо на нього ставлять мілку столову тарілку і столові набори (ніж та виделку). Поряд на мілкій тарілці кладуть набір для розкладання.

Бефстроганів приносять на порціонній сковороді або в круглому баранчику. Окремо на порціонній сковорідці подають гарнір (картоплю смажену,

відварну, у фритюрі, крокети картопляні). Цю страву зручніше перекладати на підсобному столику – спочатку гарнір, потім основну страву.

Шашлик по-кавказьки приносять, як правило, на шпажці в овальному мельхіоровому блюді. Окремо в салатниці, поставленій на пиріжкову тарілку з мережевою паперовою серветкою, а при груповому обслуговуванні в багатопорціонному салатнику або в салатній вазі, приносять гарнір (зелена цибуля, нарізана шпажками, ріпчаста цибуля - кільцями, свіжі помідори, скибочку лимона, зелень). Соус «Шашличний», ткемалі або гранатовий сік подають у порцеляновому соуснику.

Показавши гостю шашлик, офіціант перекладає його на підсобному столику: виделкою зрушує шашлик до рукоятки шпажки, зачищає її вістря, а потім знімає м'ясо на тарілку.

М'ясо, тушковане в горщику під кришкою з листового тіста, ставлять на стіл зліва на закусочній тарілці, застеленій паперовою серветкою, перед нею кладуть дерев'яну ложку для розкладання. Офіціант акуратно ножом підрізає кришечку з тіста і перекладає на пиріжкову тарілку. Кришку з листового тіста використовують замість хліба. Страву з горщика перекладають на підігріту мільку столову тарілку.

Страви з птиці смажені (котлети натуральні, котлети по-київськи та ін.) подають на металевому овальному блюді на крутонах з гарніром; зелений горошок можна подати у тарталетці; перекладають на підсобному столику в підігріті мількі столові тарілки.

Курчат табака приносять на металевому овальному блюді, переклавши в мільку столову тарілку, ставлять на обідній стіл з правого боку. Окремо подають гарнір у тарілці або салатнику; часниковий соус подають у порцеляновому соуснику. Для витирання пальців справа на закусочній тарілці подають вологу серветку або чашу з підкисленою водою, також можливо подати для витирання пальців разову вологу серветку.

Курчат відварних, парових відпускають в овальному баранчику під соусом. Окремо в круглому баранчику подають припущений рис. Страву перекладають на підсобному столику і подають з правого боку.

Чахохбілі з курей подають у круглому баранчику, перекладають у мілку столову тарілку. На обідній стіл ставлять справа, а зліва, на пиріжковій тарілці подають лаваш.

Овочеві страви з відварених овочів приносять у зал в круглому мельхіоровому баранчику або порціонній сковорідці. Овочеві страви, асорті, яке складається з різних відварених овочів, можна подати на мельхіоровому блюді. Правила подачі овочевих страв такі самі, як і при подачі рибних та м'ясних.

Яєчні з шинкою, ковбасою, помідорами подають па порціонних сковорідках, поставлених на закусочних тарілках з паперовими серветками. Стіл сервірують закусочною тарілкою і закусочними наборами. Розкладають десертною лопаткою.

Яєчня подається так само, тільки стіл додатково сервірують десертною ложкою для жовтків, які при приготуванні залишаються рідкими.

Яйце в «мішечку» гострим кінцем униз кладуть в чарку-підставку, яку ставлять на закусочну тарілку, друге яйце – на тарілку. Чайну ложку кладуть на тарілку перед чаркою-підставкою ручкою вправо.

Омлети натуральні та фаршировані відпускають на овальних мельхіорових блюдах. Розкладають лопаткою на підсобному столику.

Сирники, сирні запіканки часто включають в обіднє меню і подають у підігрітих мілких столових тарілках. Окремо в порцеляновому соуснику подають сметану, а гарячий фруктовий соус – у мельхіоровому і ставлять зліва.

Вареники подають у круглому баранчику. При відпуску поливають розтопленим маслом. Стіл сервірують підігрітою мілкою столовою тарілкою і десертною ложкою. Баранчик на закусочній тарілці з паперовою серветкою ставлять справа від гостя, зліва у соуснику подають сметану.

Млинчики з різними начинками приносять на овальному мельхіоровому блюді. Правила подачі такі самі, як і при подачі інших страв, поданих на металевому блюді.

Техніка траншування

Траншування – це порціонування страв з риби, м'яса, домашньої птиці та дичини, приготовлених цілими, у присутності відвідувачів. Для траншування передбачають зал з достатньою вентиляцією і використовують пересувний візок або приставний столик. На візок ставлять блюдо, а також необхідні набори для траншування (рибний або м'ясний), тарілки, гарніри і соуси. Траншування проводить шеф-кухар або метрдотель. Важливою умовою порціонування є вміння поводитись з наборами. Працівникові потрібне вміння попорціонувати готову страву швидко і впевнено, використовуючи білі рукавички.

Перед порціонуванням страву демонструють відвідувачу.

Траншування риби. Відокремити шматочки риби від кісток легко – складніше подати їх цілими. У деяких риб щільна шкіра, яку слід зняти, в інших – відразу вийняти кістки. При траншуванні риби важливе значення має розміщення кісток: у більшості риб вони розташовані перпендикулярно до хребетної кістки, в інших – горизонтально.

У судака, кефалі, скумбрії та іншої риби реберні кістки перпендикулярні до хребетної кістки. Таку рибу при траншуванні кладуть на один бік. Спочатку видаляють плавці і знімають шкіру, трохи надрізавши їх біля голови та хвоста уздовж хребта. Рибу пластують і видаляють хребетну і реберні кістки. Філе нарізають за допомогою ножа і виделки на тонкі скибочки поперек волокон, розкладають на тарілки, гарнірують, прикрашають овочами, фруктами й зеленню. Основна страва та елементи оформлення не повинні закривати борти тарілок.

Траншування птиці та дичини, приготовлених як другі страви. Курку, індичку і фазана траншують однаковим способом. Блюдо з підготовленою для траншування птицею ставлять на столик або візок справа від дошки для траншування, а зліва – тарілки, на які розкладають порційні шматки. Птицю

перекладають з блюда на дошку за допомогою ножа та виделки і кладуть на спинку. Виделкою притискають шийку до дошки, а ножом відрізають обидві ніжки. При нарізанні вістря ножа спрямовується уздовж кістки, щоб легше було відокремити ніжки. Після цього відрізають крильця і відокремлюють передню частину тушки від задньої в повздовжньому напрямку. Кістки грудної клітки і хребта за допомогою виделки складають на тарілку. Виделкою притискають ніжку, а ножом зрізують м'ясо, щоб відокремити кістки. Відділене від ніжок і передньої частини м'ясо нарізають поперек волокон і кладуть на блюдо. У цей час на одній зі спиртівок розігрівають гарнір, а на іншій – соус. Після цього на цю саму спиртівку ставлять м'ясо. Поки воно розігрівається, дошку і столик прибирають і розкладають м'ясо по тарілках. На тарілки з порціями м'яса кладуть гарнір, підливають соус і на вимогу відвідувача додають різні приправи та відпускають. Тарілку з кістками відносять разом з використаним посудом.

Траншування качки здійснюється в цій же послідовності, причому офіціант повинен враховувати деякі особливості цієї птиці, а саме: її лапки коротші і суглоби знаходяться ближче до спинки, грудна кісточка рівна і має коритоподібну форму, біле м'ясо знаходиться з двох боків, тому її не слід перерізати. Перед траншуванням видаляють шкіру.

Правила подачі солодких страв і фруктів

Обід або вечеря в ресторані, як правило, закінчується подачею солодких страв. Асортимент їх дуже різноманітний. Це киселі, компоти, желе, муси, різні пудинги, запіканки, морозиво та ін. При їх подачі діють певні правила обслуговування.

Перед подачею десерту офіціант прибирає весь використаний посуд і столові набори і, з дозволу замовника, закуски, що залишилися, та хліб.

Більшість холодних солодких страв (компоти, густі киселі, салати із фруктів, желе, муси, свіжі ягоди) подають у металевих або скляних креманках, поставлених на підставні тарілки з мережевою паперовою серветкою, на яку кладуть десертну, чайну або спеціальну ложку для морозива ручкою вправо.

Усі солодкі страви, заздалегідь порціоновані в індивідуальний посуд (десертні тарілки або креманки), подають з правого боку правою рукою і ставлять перед гостем. Більшість гарячих солодких страв з роздачі відпускають у металевому посуді, в якому вони були приготовані (порціонні сковорідки, круглі баранчики, овальні металеві блюда). Подають їх в глибокій і мілкій десертній підігрій тарілках. Нерідко ці страви ставлять на стіл, надаючи гостям можливість самим розкласти їх по тарілках. Або другий варіант: офіціант розкладає страву в тарілки на підсобному столику, а потім подає. Якщо до десертної страви передбачено соус, його подають окремо в соуснику, а молоко або вершки – у молочнику або вершківниці. При подачі солодких страв стіл сервірують десертними тарілками і десертними наборами.

Гарячі солодкі страви звичайно мають температуру 70-75°C.

Кашу гур'євську готують і подають на порціонній сковорідці, поставленій на закусочну тарілку з паперовою серветкою. Вживають, не перекладаючи, десертною ложкою. Окремо в мельхіоровому соуснику подають абрикосовий соус.

Пудинг сухарний, випечений у формі, нарізають на порції і відпускають у мілких десертних тарілках. Стіл сервірують десертними наборами (ножем і виделкою). Цілим пудинг приносять на круглому мельхіоровому блюді, накритому різьбленою паперовою серветкою, потім перекладають на мілкі десертні тарілки. Соус подають окремо (гарячий абрикосовий).

Млинчики з варенням приносять па мілкій десертній тарілці, посипавши цукровою пудрою. Ставлять перед гостем справа правою рукою.

Суфле відпускають у тому ж посуді, в якому воно запікалося. Це може бути баранчик або порціонна сковорідка. Стіл сервірують глибокою десертною тарілкою і десертною ложкою. Молоко в молочнику або вершки в вершківниці ставлять на стіл справа на пиріжковій тарілці з паперовою серветкою. При подачі суфле офіціант спочатку наливає в глибоку десертну тарілку молоко або вершки, потім обережно підрізає лопаточкою край суфле і, підійшовши до столу з лівого

боку і тримаючи страву в лівій руці, швидко перекладає суфле в тарілку з молоком або вершками.

Яблука, смажені в тісті, подають на круглому мельхіоровому блюді з мереживною паперовою серветкою. Перед відпуском посипають цукровою пудрою. Ставлять справа від гостя, розкладають кондитерськими щипцями. Гарячий абрикосовий соус подають окремо.

Холодні солодкі страви мають температуру 8-10°C.

Крем, желе, мус, самбук, фруктові салати подають у скляній кременці на підставній тарілці з паперовою серветкою, в якій знаходиться десертна ложка, морозиво з різними наповнювачами подають у металевій кременці, ставлять перед гостем.

Фламбування десертів – це підпалювання десертної страви, обритої спиртом або коньяком. Для цього необхідні спиртівка, турки для спирту і коньяку.

Фламбовані персики, банани, яблука. Компоненти, необхідні для приготування цієї страви, встановлюють на підносі на підсобному столику. Офіціант насипає цукрову пудру на добре розігріту сковорідку і, безперервно помішуючи, доводить її до стану легкої карамелізації. Потім у цю масу всипають товчені горіхи або мигдаль, вливають апельсиновий сік і ложку лікеру. У підготовлену масу кладуть фрукти (персики розрізають навпіл, яблука, банани, очищені від шкірки, також розрізають навпіл) і нагрівають сковорідку на невеликому вогні. Потім офіціант підпалює нагрітий у джезві коньяк і обливає палаючим коньяком фрукти. Фламбировані фрукти порціонують у скляні кременки, а зверху гарнірують морозивом і збитими вершками.

Фрукти в асортименті є найкращим десертом. При обслуговуванні групи гостей і банкетів фрукти подають у кришталевих вазах. Їх укладають гіркою і ставлять вазу в центрі столу. Фрукти у вазі можна запропонувати гостям в обнос, підійшовши до кожного з них з лівого боку. Вазу на високій ніжці тримають за верхню частину ніжки.

При індивідуальному обслуговуванні фрукти подають на десертній тарілці справа від гостя, складаючи набір із яблук, груш, мандаринів або апельсинів, гроночок винограду, персиків або абрикосів (двох-трьох видів фруктів). На стіл ставлять мільку десертну (фруктову) тарілку, а справа від неї – тарілку для кісточок. Полоскальницю з водою (вазочку або салатник з підкисленою теплою водою) приносять пізніше і встановлюють у полотняній серветці на підставній тарілці. Верхня частина серветки служить для витирання пальців. Фруктові набори (ніж, виделку) кладуть за десертною тарілкою.

Грейпфрут і манго розрізають упоперек на дві половини, м'якоть плоду по краях акуратно підрізають ножем. Подають на десертній тарілці зрізом догори; набори – фруктові ніж і виделка. Справа у креманці, поставленій на підставну тарілку, подають цукрову пудру і чайну ложку.

Банани подають, попередньо надрізавши плодоніжку (не до кінця), на десертній тарілці. Використовують фруктові виделку і ніж.

Абрикоси, персики, сливи подають на десертній тарілці, фруктові виделку і ніж. Справа можна поставити мільку тарілку для кісточок.

Вишню та черешню подають з плодоніжками у скляній креманці, поставленій на підставну тарілку з чайною ложкою. Справа ставлять підставну тарілку для кісточок і полоскальницю з водою.

Ананаси та апельсини подають очищеними і нарізаними кружечками, залитими десертним вином або сиропом у креманках на підставній тарілці і ставлять перед гостем. Розкладають десертною ложкою. Ананас можна подати цілим у порцеляновій вазі, попередньо обробивши його. Для цього зрізають верхню частину («султан») і нижню частину плоду, потім виїмкою видаляють середину і гострим ножем відокремлюють м'якоть від шкірки, намагаючись не розрізати її. Очистивши м'якоть ананаса, її нарізають тонкими кільцями. У вазу ставлять порожню шкірку, у якій роблять кілька отворів. У середині запалюють коньяк, зверху закривають «султаном». Ананас, нарізаний кільцями, розкладають по всій вазі навколо «султана». Окремо в розетці або креманці, поставленій на підставну тарілку, подають цукрову пудру з чайною ложкою для

розкладання. Стіл сервірують мілкими десертними тарілками і фруктовими ножем і виделкою.

Полуницю, малину, ожину приносять до столу у вазах або креманках з десертною ложкою для розкладання. Стіл попередньо сервірують десертною тарілкою і десертною ложкою. Вазу або креманку з ягодами ставлять справа. До ягід можна подати цукрову пудру в розетці або креманці з чайною ложкою.

Якщо ягоди подають з охолодженими вершками або молоком, то стіл сервірують глибокою і мілкою десертними тарілками та десертною ложкою. Молоко і вершки приносять у молочнику або вершківниці і ставлять справа на підставну тарілку.

Кавун ретельно миють у проточній кип'яченій воді, обсушують рушником і нарізають уздовж на сегменти. При відпуску сегменти додатково надсікають ножем упоперек на шматки товщиною 2 см. Зерна не видаляють. Подають на десертних тарілках. Стіл сервірують десертним набором (ножем і виделкою). Окремо в розетці або креманці подають цукрову пудру; розкладають чайною ложкою.

Диню, як і кавун, промиту й обсушену, розрізають уздовж навпіл, видаляють із серцевини волокнисту масу і зерна, а потім розрізають на сегменти. Перед подачею сегменти підсікають на шматки товщиною 1-1,5см. Окремо в розетці або креманці можна подати цукрову пудру. При замовленні кількох порцій кавуна або дині нарізані сегменти укладають на кругле порцелянове блюдо шкуркою вниз. Для зручності кожний другий шматок висувають з ряду на 1-2 см до краю блюда. Ставлять на стіл, який попередньо сервірують десертними тарілками і наборами. Наборів для розкладання не подають.

Смажений мигдаль з сіллю або цукром подають у кришталевій або порцеляновій вазі в полотняній серветці, згорнутій конвертом. Мигдаль беруть руками.

Тістечка (в асортименті) і торти, попередньо розрізані на порції, подають у низькій порцеляновій вазі або вазі «плато» на мережевій паперовій серветці. Тістечка розкладають кондитерськими щипцями, торти – лопаткою. На стіл

ставлять мілкі десертні тарілки. При подачі тістечок і тортів з твердою глазур'ю використовують десертні ніж і виделку, а при подачі тістечок і тортів з м'якою глазур'ю – трирізкову виделку.

Техніка фламбування

Фламбування – це процес доведення страв до готовності з використанням алкогольних напоїв (коньяку, рому, настоянки або лікеру), якими збризкують страву і підпалюють. Фламбування завжди проводять в присутності відвідувачів.

Необхідні умови для фламбування страв і десертів:

- відстань між столами в залі має бути достатньою для того, щоб пересувати візок з усім необхідним для роботи інвентарем;
- на підприємстві щодня має бути визначений асортимент страв для фламбування, для цього передбачають окрему сторінку в меню «Страви фламбе», перелік яких постійно поновлюється;
- офіціанти повинні добре знати технологію приготування цих страв.

Необхідний інвентар для фламбування і його підготовка:

- візок або підсобний столик з двома полицями для розміщення всього необхідного для фламбування і подачі;
- дві спиртівки для доведення до готовності і фламбування страв;
- набір різних приправ, спирт для підпалювання та алкогольний напій;
- набір посуду і наборів для фламбування – дворізкова виделка, ложка, сковорідка.

Весь інвентар повинен утримуватися в чистоті і мати естетичний вигляд.

Підготовка візка (столика). На верхню полицю візка ставлять дві спиртівки, наповнені спиртом. На одному кінці полиці ставлять спеції і необхідні соусники, на іншому або в спеціальному гнізді – пляшки з напоями, які необхідні для фламбування. Поряд розміщують набори для фламбування. Продукти або напівфабрикати, які призначені для фламбування ставлять на середину полиці на тарілках або блюді. На нижній полиці ставлять тарілки і сковорідки. Столові набори кладуть у шухляду біля тарілок.

Одержавши замовлення на фламбування, офіціант підвозить візок до відвідувачів, які зробили замовлення, і встановлює так, щоб він нікому не заважав і відвідувачі могли його бачити.

Доведення до готовності і фламбування страв

Послідовність виконання робіт:

- запалюють або посилюють вогонь у спиртівці;
- кладуть на сковорідку певну кількість вершкового масла, щоб розтопити його;
- укладають шматочки продукту, млинці або підготовлені фрукти і ягоди;
- при смаженні продукт злегка помішують і перевертають, не проколюючи виделкою, щоб не витік сік;
- наприкінці смаження виріб збризкують алкогольним напоєм, який необхідний для фламбування і підпалюють;
- ставлять гарнір у сковорідці для другої страви на спиртівку, щоб розігріти м'ясо, а те, що перестало горіти, перекладають на тарілки;
- до м'ясного соку, що утворився при смаженні, додають відповідну приправу і поливають ним м'ясо;
- гарнірують і подають на тарілках в оформленому вигляді.

Фламбуванню піддають, як правило продукти, що мають специфічний смак і аромат. Наприклад, котлети відбивні з баранини і свинини, тушку фазана і перепела, спинку зайця.

Для приготування однієї порції котлети відбивної з баранини або свинини на сковороді розігрівають шматочки масла, кладуть котлети, додають м'ясний сік і доводять до готовності. Збризкують ромом і підпалюють. У цей час на спиртівці в іншій сковорідці розігрівають гарнір. Котлету і гарнір красиво викладають на тарілку і подають.

Фламбування солодких страв

Млинчики з фруктами. На сковорідку кладуть цукор і нагрівають його до карамелізації, після цього додають масло. Коли воно розтопиться доливають апельсиновий сік і вишневий лікер. У киплячий соус кладуть млинець і

прогрівають його з обох боків. Знімають сковорідку зі спиртівки, додають ягоди, млинець складають вчетверо або згортають трубочкою за допомогою виделки. Сковороду ставлять на спиртівку, збризкують виріб коньяком і підпалюють. Після того, як коньяк вигорить млинець перекладають на блюдо, поливають соусом зі сковороди, посипають мигдальним горіхом і подають.

Фламбування фруктів і ягід

Для фламбування підходять полуниця, ожина, банани, ананаси, абрикоси, персики та яблука. На сковорідці злегка карамелізують частину цукру і відразу ж додають вершкове масло. Після того, як воно розтопилося кладуть очищені від шкірки банани (нарізані фрукти). Їх злегка обсмажують з обох боків і посипають цукром, збризкують коньяком або лікером і підпалюють. Як тільки коньяк вигорить, фламбовані фрукти перекладають на блюдо, поливають соусом із сковороди, прикрашають ягодами і подають. При відпуску всі фруктів і ягід можна посипати зверху подрібненими горіхами (мигдальним, волоським, арахісом), тертим шоколадом або подають зі збитими вершками.

Подача гарячих напоїв

У ресторані подають гарячі напої на основі кави, чаю, гарячого шоколаду і какао при температурі 75°C.

Чай – унікальний напій, який має цілющі властивості, усуває сонливість, підбадьорює дух і знімає втому. Враховуючи корисні властивості цього напою, до чайної карти включають зелений, білий, чорний, жовтий, улун (бірюзовий), ароматизований чай і етнічні напої (мате і ройбуш).

Способи подачі чаю залежать від його виду.

Зелений чай заварюють у невеликому керамічному чайнику і п'ють, не розбавляючи кип'ятком, з маленьких керамічних чашок. Водночас елітні сорти зеленого чаю, спресованого у формі кулі, плодів лічі, зірки або пагоди, заварюють у прозорих чайниках, щоб спостерігати, як розпускаються справжні чайні квіти, і п'ють з прозорих чашок. До зеленого чаю замість цукру окремо в розетці подають сухофрукти.

Білий чай відрізняється від зеленого тим, що чайний лист не скручується, а залишається в своїй природній формі. Білий чай робить охолоджуючу дію на організм, тому він ідеально підходить для жаркої погоди. Його заварюють у прозорому чайнику, заповнюючи той 1/3 об'єму, і п'ють, не розбавляючи, з прозорих чашок.

Жовтий чай відрізняється від зеленого і білого тим, що чайний лист якийсь час тримають на пару, потім витримують у пергаментному папері, щоб зберегти певний баланс тепла і вологи. Жовтий чай настроює гостя на філософський лад. Такий чай, як правило, супроводжує бесіди, дискусії. Його подають на стіл у чайнику з вогнетривкого прозорого скла, який ставлять на спеціальну підставку з маленькою свічок всередині, яка не дає напою остигнути.

Чорний чай – це чай з максимальним ступенем ферментації, в результаті якої він набуває насиченого, терпкого смаку, красивого темно-рубінового або бурштинового кольору настою і густого «смолянистого» аромату.

Найвідоміший китайський чорний чай – «Пуер». Але чорним чаєм славиться не тільки Китай. Наприклад, в Індії, в передгір'ях Гімалаїв, вирощують унікальні чорні чаї-дарджилінгі. Це найсвітліші чорні чаї, вони дають при заварюванні бурштиновий сонячний настій з вишуканим ароматом, яскравим смаком, особливою терпкістю і м'яким, солодким післясмаком.

Чай заварюють у невеликому фарфоровому чайнику. Його прогрівають над парою, кладуть у нього сухий чай (2 г на порцію напою нормальної міцності), заливають кип'ятком на 1/3 об'єму, накривають кришкою, настоюють 5-10 хв, потім доливають кип'ятком у декілька прийомів, після чого накривають серветкою, розливають у чашки через ситечко і додають кип'яток.

Крупнолистовий чай заварюють у прогрітому заварному чайнику місткістю 250 см³, куди кладуть 3 чайні ложки сухого чаю. У результаті вийде добра заварка на 5 чашок. При порціонуванні чаю в чашку місткістю 200 мл наливають 50 мл заварки і доливають кип'яток.

П'ють чорний чай з фарфорової чашки, окремо подають цукор, лимон, варення, мед.

Основні способи подачі чаю:

- у заварному і доливному чайниках, розрахованих на декілька чашок;
- у чайних фарфорових чашках з блюдцями;
- у скляних чашках;
- у стаканах з тонкого скла;
- у піалах (зелений і жовтий чай).

Улунський китайський чай (оолон) часто називають бірюзовими або зеленими, завдяки особливій технології часткової ферментації чайного листа. При їх виробництві використовують крупне листя чайних дерев особливих сортів. Улуни володіють насиченим і глибоким ароматом з фруктовим, ягідним, квітковим, пряним медовим відтінками. Саме слово «Улун» означає «Чорний дракон».

Заварюють улун абсолютно особливим чином. Цей спосіб заварювання називають «гунфу ча» – вища чайна майстерність.

Запалюють пальник, на неї ставлять чайник з водою. Поки готується вода, гостей знайомлять з видом і ароматом чайного листа. Для первинного обмивання і прогрівання посуду наливають киплячу воду в заварювальний чайник (чаху) і накривають кришкою. Потім витонченим рухом воду з цього чайника переливають у чахай (теж різновид чайника, іншої конфігурації) і вже з нього акуратно розливають у високі чашки (венсянбей), обполіскуючи цією першою водою посуд.

За допомогою спеціальної лопатки з набору чайного інструмента чайний лист акуратно перекладають у підігрійтий чайник (чаху), заповнюючи його приблизно на третину (для зручності в шийку чайника можна вставити воронку з набору спеціальних інструментів), потім наливають киплячу воду в стані «білого ключа» (80-85°C), накривають кришкою і відразу виливають настій у чахай. Цей перший настій використовують тільки для обмивання і підігріву дегустаційних чашок для чаю (чабей), потім високих чашок для вдихання аромату (венсянбей). І знов заварюють чай: заповнюють чайник кип'ятком, обливають чаху гарячою водою, витримують коротку паузу (вона, до речі, різна

– залежно від вигляду і сорту чаю). Цей чай красивим рухом переливають у чахай, а потім розливають у високі чашки венсянбей, наповнюючи їх на 3/4 об'єму. Зверху венсянбей прикривають дегустаційним чашками. Чайну пару охоплюють пальцями правої руки, перевертають і ставлять на підставку. Так само роблять з рештою чайних пар і пропонують їх гостям; вийнявши венсянбей з чайної пари, гість вдихає з неї аромат, дегустуючи чай. Залежно від сорту улунський чай можна заварювати багато разів, насолоджуючись його смаком і ароматом.

Мате – етнічний напій, який спрадавна п'ють в Аргентині, Чилі, Бразилії, Парагваї. Проте сьогодні він набуває великої популярності у всьому світі завдяки вмісту в ньому унікальної речовини – матеїну. Це сильний природний стимулятор, який містить майже всі вітаміни і захищає людину від депресій, нормалізує тиск, знижує рівень холестерину, пригнічує відчуття голоду, допомагає при розумовій втомі і головних болях.

Для виробництва мате використовують молоде зелене листя багаторічної рослини гостролиста широколистого, відомого в Латинській Америці як «ієрба мате»; з його листя виготовляють декілька видів мате – зелений, смажений і золотий. Для приготування і вживання мате також використовують спеціальний посуд.

Колебас – посудина для заварювання мате, виготовлена з гарбуза. Необхідна також металева або керамічна трубочка із ситечком на кінці – бомбілья. Колебас заповнюють мате на 2/3 об'єму, заливають гарячою водою (75-80°C), настоюють, опускають бомбілью. Гарячу воду можна доливати до 8 разів, не виймаючи бомбілью.

Сьогодні найбільш поширені мате зелений, «Карнавал» (смажений парагвайський мате, доповнений ройбушем, какао, мигдалем, цвітом кактуса, шоколадним ароматизатором), а також м'ятний, суничний і лимонний мате.

Ройбуш – це натуральна суміш з листя і стеблин чагарникової рослини сімейства бобів, що культивуються в Південній Африці. Ройбуш означає «червоний чагарник». Напій на його основі має кислосолодкий освіжаючий смак.

Ройбуш не містить кофеїну і володіє м'якою стимулюючою дією, оскільки в ньому багато вітамінів і мікроелементів. Він відновлює водосольовий баланс організму, знижує рівень холестерину, зміцнює імунітет, нормалізує кров'яний тиск, знімає головні болі.

Найбільш поширені: ройбуш «Маракеш», ароматизований натуральним екстрактом апельсину; лимонний «Мірт»; зелений ройбуш; ройбуш «Червоні фрукти» з чорною смородиною, суницею, вишнею, чорницею; ройбуш «Кейптаун», що містить натуральні олії манго і пасіону; зелений ройбуш «Тропікана» тощо. Подають ройбуш у чайнику з тонкого жароміцного скла, встановленого на спеціальну підставку з підігрівом і в чайних чашках з блюдцями з скла.

Кава. Рістретто (ristretto, «обмежений») – це сама концентрована, найміцніша і така, що бадьорить кава, зварена в меншому, ніж еспресо, об'ємі: 7 г кави на 15-20 мл води. Для його приготування мелена кава добрі пресується і екстрагується під тиском 9 панів протягом 15-20 секунд.

Кава **американо** – це еспресо, в який додається гаряча вода, на відміну від лунго, додаткова вода в американо не проходить через кавову гущу. Щоб уникнути попадання в чашку гірких речовин, необхідно зварити класичний доппіо еспресо з 14-16 г кави і 100-120 мл води, не проварюючи кави в машині довше 20-25 секунд. Доппіо розбавляється водою, нагрітою до 92°C в співвідношенні приблизно 1:1.

Еспресо (**espresso**, італ.) кавовий напій, приготовлений з допомогою кавоварки. Цим італійським словом можна описати напій пригтовлений із води і 7 грамів меленої кави, в кількості 25-30 мл під тиском, при температурі 88-94°C, з часом екстракції 25-30 секунд. Демітасе наповнюється на 2/3 об'єму.



Капучино (cappuccino, італ.) – кава з молоком. Кава капучино складається на 1/3 із еспресо, 1/3 гарячого молока і 1/3 молочної піни. Стандартною порцією капучино вважається п'ять-шість унцій, або 145-155 мл. Подається в демітасе об'ємом 150 мл. Молочна піна наверху напою діє як ізолятор і дозволяє на довше зберегти температуру.



Латте (latte, італ. – молоко). У кавовій термінології під цим словом розуміють шаруватий коктейль, який складається з еспресо, молока і невеликої кількості молочної піни. На одну частину еспресо потрібно три частини спіненого молока.

Сервіровка і подача латте у всьому світі можуть дуже відрізнятися від італійського оригіналу. Шоколад попередньо подрібнюють, подають так само, як какао. Шоколад зі збитими вершками готують на молоці, охолоджують, наливають у чашки або склянки, зверху кладуть збиті вершки. Чашки (склянки) ставлять на блюдечко з чайною ложкою; подають з правого боку

Какао готують на молоці або з вершками. Подають у чайних чашках об'ємом 200-250 мл. Заварюють разом з цукром.

Прибирання столів і заміна використаного посуду

У процесі обслуговування офіціант повинен швидко підготувати стіл до подачі чергової страви, збираючи використаний посуд і набори та, замінюючи їх чистими. При прибиранні тарілок із залишками їжі він підходить до першого



гостя справа, бере правою рукою тарілку з наборами і перекладає її в ліву руку, притримуючи великим і вказівним пальцями. Далі підходить з правого боку до наступного гостя і ставить її на пальці лівої руки – середній, безіменний і мізинець. Набори з першої і другої тарілок та залишки їжі він складає на нижній тарілці. При обслуговуванні групи гостей один офіціант у такий спосіб може зібрати до десяти тарілок.

Інший варіант прибирання полягає в тому, що офіціант дві перші тарілки збирає зазначеним способом, а третю і наступні ставить на передпліччя лівої руки, при цьому він перекладає виделкою (ножем) залишки страви на другу (нижню) тарілку і кладе набори на першу.

Для збирання залишків їжі можна також використовувати спеціальну тарілку, яку офіціант тримає між вказівним і середнім пальцями. Використані тарілки офіціант відносить на підсобний стіл і відразу приносить чисті. При обслуговуванні групи гостей двома офіціантами один з них збирає використаний посуд і столові набори, а інший ставить на стіл чисті. Для цього на підсобний стіл заздалегідь ставлять гірку тарілок у необхідній кількості. На верхню тарілку кладуть полотняну серветку, згорнуту вчетверо, на неї ножі і виделки, так само, як при сервіровці столів.

Посуд зі скла ставлять на піднос, застелений серветками, і носять на лівій руці.

Порядок розрахунку з відвідувачами

У ресторанах використовують готівковий і безготівковий розрахунки. *Розрахунок готівкою.* На підставі виконаного замовлення здійснюється розрахунок готівкою. Після того, як гості попросили подати рахунок, офіціант кладе його на маленький піднос (папку для рахунка) і кладе на стіл відвідувачеві. Отримавши гроші, він з рахунком підходить до касира і робить оплату. Касир перевіряє купюри, кладе їх поряд з касою, пробиває чек і повертає офіціанту рахунок, погашений чек і здачу, потім кладе грошові купюри в шухляду касової машини. Рахунок, погашений чек і здачу в спеціальній папці або підносі офіціант подає замовнику.

Безготівковий розрахунок. У ресторанах безготівковий розрахунок здійснюється пластиковими картами, які є письмовим грошовим документом, виданим банківською або іншою спеціалізованою кредитною установою, який засвідчує наявність в цій установі рахунка власника пластикової карти і дає йому право на придбання продукції та послуг підприємств харчування без оплати готівкою.

Техніка роботи з пластиковими картами передбачає такі дії:

- офіціант повинен уточнити, чи приймається до оплати карта гостя. Для цього він передає її касирові, який здійснює транзакцію, тобто зв'язок з банками для підтвердження наявності на рахунку необхідних коштів;
- пропустивши через термінал карту гостя, касир роздруковує рахунок на оплату, передає його офіціанту, для того, щоб гість на ньому розписався: касир звіряє ідентичність підписів на карті і рахунку;
- офіціант повертає рахунок і карту гостю та дякує йому за візит.

Безготівковий розрахунок у ресторані може здійснюватися за єврочеком. Єврочеки є європейською платіжною системою і приймаються до оплати у всіх країнах Європи. Ця система оплати складається з двох частин: пластикової гарантійної карти і паперового єврочека. Їх придбання і використання здійснюється тільки разом.

Техніка роботи з єврочеками відрізняється від розрахунку пластиковими картами тим, що до оплати приймаються єврочеки, заповнені споживачами (із зазначенням суми і валюти платежу, дати і місця їх використання – ресторан чи бар). Реквізити єврочека повинні збігатися з даними гарантійної пластикової карти, які споживач проставляє на звороті єврочека. Після того, як відвідувач підпише єврочек, цей підпис звіряється з гарантійною картою. Сума кожного чека не повинна перевищувати гарантованого ліміту, встановленого банком. У разі якщо сума рахунка перевищує ліміт, гість виписує кілька єврочеків, у кожному з яких обов'язково вказує паспортні дані.

У ресторанах здійснюється безготівковий розрахунок з організаціями на основі укладання договорів на обслуговування групи споживачів і оформлення замовлення-рахунка.

2. 2 Спеціальні форми обслуговування

Обслуговування у закладах ресторанного господарства при готелі

Заклади готельно-туристичного комплексу надають споживачам комплекс послуг, пов'язаних з відпочинком, харчуванням, екскурсіями тощо.

Заклади ресторанного господарства у готелях представлені різними типами: ресторан, кафе, бар, буфет, їдальня, закусошна, в яких використовуються різні форми обслуговування.

Ресторани можуть обслуговувати як організований контингент (мешканців готелю), так і неорганізований (широкі верстви населення міста та його гостей). Вони надають споживачам широкий спектр послуг. Місця розташування закладів ресторанного господарства при готелі можуть бути різноманітними: на першому поверсі споруди, на поверхах, на даху, у вигляді літнього внутрішнього двору, зимового саду чи оранжереї (система замкненого простору) тощо.

Основний метод обслуговування споживачів у ресторані – офіціантами. Застосовуються наступні форми обслуговування споживачів офіціантами: індивідуальний та бригадний.

Наявність кафе при готелі не є обов'язковим, але більшість готелів визнають за краще мати поряд з ресторанами і невелике кафе, завдяки якому вдається розширити асортимент десертних страв, напоїв та інших виробів кулінарного та кондитерського спрямування. У кафе застосовується метод обслуговування офіціантами.

Бари – найпоширеніший тип закладів ресторанного господарства при готелі, який надає можливість споживачам, окрім споживання продукції на місці, відпочити в затишному оточенні, послухати музику, розважитись. Залежно від місця розташування, бари класифікуються як вестибюльні (лоббі-бар), ресторани, допоміжні, бенкетні, при басейні, фітнес-центрі, сауні, міні-бари в номерах готелю тощо. Найчастіше бари знаходяться в безпосередній близькості від ресторанів. У деяких готелях один або декілька барів розміщуються на першому поверсі, в загальній гостинній готелю. Цей бар можуть відвідувати як мешканці готелю, так і інші контингенти споживачів. Як правило, асортимент

страв, який у ньому пропонується, обмежений і включає кілька складних бутербродів-асорті, незначну кількість холодних закусок, дві-три нескладні гарячі закуски, два-три види десерту, гарячі напої. Перелік алкогольних та безалкогольних напоїв значно ширший і відображає концептуальність бару та алкогольну політику закладу ресторанного господарства готельного комплексу взагалі. Обслуговування здійснюється барменом за барною стійкою та офіціантом у залі за столиком. На поверхах та даху багатоповерхової споруди також можуть бути розміщені *поверхові бари*. Для цього вибирають зручні для споживачів місця, враховуючи мальовничі краєвиди з вікон бару. Бари також можуть знаходитися у підвальних приміщеннях (спортивній, ігровій, оздоровчій зонах та аквазоні тощо).

Буфети у готелях здійснюють продаж із споживанням на місці обмеженого асортименту холодних страв, бутербродів, напоїв, булочних та кондитерських виробів, солодких страв нескладного приготування. Допускається відпускання упакованої продукції на винос, а також реалізація продовольчих товарів. Зазвичай буфети розміщуються на поверхах готелю і складаються з трьох приміщень: доготівельного, для миття посуду, залу.

Їдальні як заклади харчування найчастіше зустрічаються в структурі курортних готелів. Вони призначені для виготовлення, реалізації та організації споживання на місці різними верствами населення сніданків, обідів, вечерь, відпускання їх додому. Обслуговування може бути як офіціантами, так і самообслуговування.

Їдальня для персоналу закладу ресторанного господарства при готелі найчастіше розміщується поряд з виробничими приміщеннями. Тут встановлюються лінії прилавків самообслуговування. Для прискорення обслуговування споживачів доцільно здійснювати безготівковий розрахунок та розрахунок у кредит тощо. У більшості їдалень при готелях запроваджується самообслуговування з наступним розрахунком.

Організація сніданку

Особлива увага в готелях приділяється організації сніданку. На відміну від обіду та вечері, на сніданок приходять майже всі мешканці готелю, тому що у вартість проживання закладена вартість сніданку. Сніданки при готелях класифікуються за наступними ознаками:

- загальноконтинентальний (європейський або континентальний);
- національний або етнічний (англійський, американський, шведський, німецький, французький, голландський тощо);
- за часом організації (ранній, пізній);
- за асортиментом (розширений, умовно обмежений, комплексний);
- за наявністю алкогольних напоїв (з шампанським);
- за часом вживання їжі (прискорений, експрес-сніданок);
- за терміном функціонування (сезонний, місячний); за особливостями раціону (дієтичний);
- за релігійними особливостями (вегетаріанський тощо);
- за особливостями віку (дитячий тощо);
- за особливостями організації і подавання (сніданок у номер готелю) тощо.

Виходячи із запропонованого меню, гість може обрати собі відповідний вид сніданку і сформувавши його меню за власним смаком. Про вартість обслуговування (платне чи безплатне) інформація надається у папці для мешканця готелю.

Континентальний сніданок (*Continental breakfast*) ще має назву європейського. До складу меню сніданку входять кава, чай, гарячий шоколад, гаряче (холодне) молоко, цукор, вершки, лимон, два види повидла, джем (конфітур, варення) чи мед, асортимент свіжовипечених виробів з листового тіста та хлібобулочних виробів у плетеному кошику, масло (вершковий маргарин), свіжовичавлений апельсиновий сік. У неділю меню сніданку може поповнюватися стравами з яєць (переважно відварених).

Розширений сніданок. Як доповнення до континентального сніданку у меню розширеного включаються: соки (апельсиновий, грейпфрутовий, томатний), порціонні гастрономічні вироби – шинка, ковбаса та твердий сир на закусочній тарілці, страви з яєць, йогурти в асортименті, кисломолочний сир, сухі сніданки типу мюслі, корнфлейкс, сіріелз тощо. Страви з яєць готуються за індивідуальними замовленнями.

Англійський сніданок (*English breakfast*) – сніданок, який має два варіанти. Перший варіант – класичний (*High tea*), або короткий сніданок (*Short breakfast*). Він передбачає вранішній чай або каву (гарячий шоколад), принесений до номера, до нього також входять цукор, булочні вироби, тости, вершкове масло (маргарин), джем, мед, варення. Другий варіант – повний англійський сніданок (*English breakfast*), до меню якого на додаток до першого варіанта включають страви з яєць (яєчня з шинкою чи беконом, яйця, смажені на хлібі, омлет з шинкою чи шампінйонами тощо), рибні страви, страви із зернових (вівсяна каша або суп на молоці чи воді з цукром або сіллю).

Американський сніданок передбачає додаткове включення до меню наступних страв: звичайна питна вода з кубиками льоду, фруктові соки (апельсиновий, грейпфрутовий, яблучний, томатний), свіжі фрукти, ягоди з молоком чи вершками або компот із фруктів (слив, персиків), страви із зернових (кукурудзяні чи рисові пластівці), невелика порція м'яса, пиріг тощо. Можуть бути запропоновані двоє яєць зі смаженою картоплею, приготовлених на смак гостя у вигляді глазунї, яєчної кашки, омлету або в якості додаткових інгредієнтів додається бекон, сосиски, томати тощо.

Сніданок із шампанським – нетрадиційний сніданок. Час надання цього сніданку – 10.00-11.00 год. Передбачаються кава, чай, алкогольні напої (шампанське, вино), невеликі холодні закуски, в тому числі салати, гарячі страви, супи, десерти. Форма організації сніданку – столи-буфети. Подається в ресторанах (кафе) при готелі, як правило, з офіційних приводів та у неділю.

Пізній сніданок – характеризується термінами організації. Час сервірування такого виду сніданку – 10.00-11.00 год. Складові елементи меню

поєднують меню сніданку та обіду: м'ясні гастрономічні продукти, твердий сир, вершкове масло (маргарин), булочки, супи, гарячі м'ясні страви, джем, гарячі та холодні напої. Організаційна форма обслуговування – столи-буфети, «шведський стіл». Цей вид сніданку є альтернативою сніданку та обіду. У деяких готелях він трансформується як «бранч» (тоді, відповідно, початок сніданку пізніший).

Вегетаріанський та дієтичний сніданки також можуть бути запропоновані мешканцям готелю та просто гостям. До меню *вегетаріанського* сніданку найчастіше включаються: спеціальні хлібобулочні вироби з борошна грубого помолу, вегетаріанський омлет з картоплею та запеченими томатами чи овочами, гарячі овочеві та фруктові страви, асортимент гарячих напоїв (кави, чаю, гарячого молока, гарячого шоколаду тощо) з медом, варенням, лимоном, свіжоприготовлені фруктові та овочеві соки, свіжі фрукти (яблуко, апельсин, банан, сезонні фрукти чи ягоди) тощо. До меню *дієтичного* сніданку включаються майже ті самі страви, але використовуються інші методи кулінарного оброблення, в тому числі на парі. Додатково пропонуються сухі сніданки: мюслі, корнфлейкс або сірієлс із знежиреним молоком чи йогуртом. Із напоїв пропонується серед стандартного асортименту також знежирене гаряче (холодне) молоко.

Експрес-сніданок найчастіше використовується при організації харчування у номерах готелю. Склад цього меню: асортимент молочних та кисломолочних продуктів, асортимент свіжовипечених хлібобулочних виробів (круасани, плюшки, булочки, різноманітні вироби з різними видами фаршу та без нього), фруктові страви та фрукти в асортименті, в тому числі сезонні, гарячі напої в асортименті з різноманітними наповнювачами.

Кількість і різноманітність предметів сервірування залежить від виду обраного сніданку. Особливість полягає в тому, що на прямокутному столі чашки з блюдцями і ложечками розміщують на торці в один ряд. При обслуговуванні групи споживачів молочники, чайники для заварки та окропу (якщо не передбачено інше), кавники на 4-6 персон доцільно ставити на тарілки

чи підставки відповідного діаметра. Закуси можуть бути подані в багатопорційних блюдах з відповідними наборами для перекладання чи заздалегідь порціонованими у відповідному індивідуальному посуді. Свіжовипечені хлібобулочні вироби доцільно викладати на лляній серветці у плетеному кошику чи хлібниці.

Як правило, готелі пропонують сніданок з 5.00 до 11.00 год з проміжками у 30 хвилин. Таким чином створюється 12 варіантів вибору часу.

Ранні за часом сніданки доцільно організовувати із застосуванням прискорених форм та комбінованих методів обслуговування. У закладах ресторанного господарства при готелі таким вимогам відповідає «шведський стіл» чи «шведська лінія». Також ранні сніданки (до 7.00 год) можна подати (за бажанням мешканців) у номер готелю, здійснюючи послугу «Room Service» (обслуговування у кімнатах).

Для мешканців, що не проживають у готелі, можуть бути запропоновані скомплектовані види харчування у певний проміжок часу в усіх типах закладів ресторанного господарства при готелі, доцільніше в закладах, розташованих не вище другого поверху. Меню повинно мати один або два варіанти сніданку з фіксованою ціною.

Останнім часом у закладах ресторанного господарства при готелі набула поширення така послуга, як організація бранчу. Термін «бранч» – це сполучення двох англійських слів *breakfast* (сніданок) та *lunch* (другий сніданок, обід). У розумінні середнього споживача бранч – це дуже пізній сніданок, у меню якого входять бульйони, пюреподібні супи або супи-креми. У розумінні менеджерів ресторанного бізнесу, бранч – це недільний розширений варіант «шведської лінії» для усієї родини, яка мешкає у готелі чи має намір провести сімейну трапезу поза домівкою.

Бранч організовується з 11.00 до 13.00 год, в окремих випадках – з 12.00 до 16.00 год. Організація бранчу має низку специфічних рис, які полягають у наступному: велика різноманітність запропонованих страв, у тому числі других гарячих; більш широкі види кулінарного оброблення, які використовуються при

приготуванні різноманітних страв; до меню включається певний асортимент супів. Інколи пропонуються наступні послуги: приготування окремих страв у присутності і на замовлення споживача, приготування фламбованих, а також страв, смажених на решітці, грилі тощо; обов'язковим є подавання аперитиву, а в деяких випадках і дигестиву.

Пропонуються напої двох видів: алкогольні – для дорослих; безалкогольні сокової асортиментної лінії – для дітей; для дорослих можлива альтернатива вибору напоїв.

Організація бранчу включає розважальні програми за різноманітною тематикою для дітей і дорослих з урахуванням віку, статі, національних традицій тощо.

Обслуговування в обідній час

До прискорених форм обслуговування споживачів, які мешкають у готельних комплексах, належать: організація експрес-обідів за попередніми замовленнями, організація бізнес-ланчів, організація «шведських ліній» та «столів-буфетів».

Перші два види мають меню, які належать до групи скомплектованого харчування.

Експрес-обіди можуть організовуватися в експрес-залах (за наявності окремих невеликих залів на 20 місць) ресторанів, кафе або у вигляді експрес-столів у кафе (якщо для цього пристосована частина залу). Час влаштування експрес-обідів – 12.00-14.00 год (13.00-15.00 год). Експрес-обіди реалізуються за фіксованими цінами. Складають меню обідів, як правило, у двох варіантах, хоча деякі заклади пропонують один (з досить вузьким асортиментом страв без холодної закуски чи десерту тощо). Структура меню наступна: холодна закуска, перша страва (1/2 порції), друга гаряча страва з гарніром, десерт, гарячий напій. У деяких випадках із меню виключають десерт, до гарячого напою подають невеликі кондитерські вироби. У деяких ресторанах та кафе при готелях на період «обідньої перерви» діють меню «чергових страв». Інформація про наявність цієї послуги є при вході до закладу. Споживачі сплачують загальну

вартість обіду готівкою за допомогою касової машини, яка встановлена при вході до залу.

Сервірування столів для експрес-обідів дещо спрощене і включає: піріжкову тарілку, столовий ніж, столову ложку, столову виделку, закусочний ніж, закусочну виделку, фужер для води, лляну серветку на місці закусочної тарілки, набір для спецій, вазочку з квітами. Як правило, заздалегідь столи не сервірують стравами та напоями при обслуговуванні індивідуальних туристів. Якщо ж обслуговують групу туристів, то застосовується попереднє сервірування стравами та напоями. Офіціанти отримують холодні закуски, солодкі страви чи напої та приносять до залу. Хліб, частину закусок і солодких страв, які є в обох варіантах обіду, ставлять заздалегідь на столи, тоді серветка займає місце за закусочною тарілкою. В той час як гості споживають закуску, офіціанти приносять перші страви в багатопорційному посуді та порціонують їх на підсобному столику або офіціантському серванті. Другі страви, як правило, подають в однопорційному посуді (порціонують кухарі, які відпускають страви офіціантам).

Після подавання других страв офіціанти збирають використаний посуд і розраховуються зі споживачами (якщо передбачений розрахунок з офіціантом). Термін перебування споживачів у залі під час організації експрес-обіду складає 25-30 хв.

У закладах ресторанного господарства при готелях, найчастіше в ресторанах та кафе, поширеною є також організація бізнес-ланчів, що визначається такими особливостями: термін організації харчування має фіксований час; бізнес-ланч організують між 12.00 і 16.00 год; час очікування подавання страв – менше 5 хв. Особливості меню комплексного пізнього сніданку або обіду полягають у тому, що до них включають страви з риби, м'яса, птиці, овочів, сирів, крім делікатесних та ексклюзивних. Інколи застосовується вільний вибір за обмеженим меню з 10-15 страв. Час перебування їх у залі під час бізнес-ланчу не лімітується, вартість меню – фіксована. Вплив класу закладу ресторанного господарства на вартість варіанта значний. Співвідношення

коливається в межах «люкс»: перший клас як 3,5-4:1. Контингент споживачів – представники ділових кіл, іноземні та вітчизняні громадяни – мешканці готельного комплексу.

При організації бізнес-ланчів споживачів обслуговують офіціанти, як правило, з наступним розрахунком.

Однією із новітніх форм обслуговування є використання під час сніданку або обіду (чи ланчу) столів-буфетів.

Загальна довжина столу не перевищує 5-7 м. Основний стіл – закусочний – найдовший. На ньому розміщуються холодні страви та закуски, які представлені широким асортиментом салатів з різних видів сировини, викладених в багатопорційний посуд різноманітної конфігурації з наборами для їх перекладання, що дало назву даному столу – «стіл-буфет». Всі страви, які виставляються на стіл, виконуються в бенкетному виконанні, а також відповідно до сучасних вимог кулінарного дизайну.

До меню входять страви, виготовлені з цінних видів риби (36 % від загальної кількості страв), м'яса (18 %), птиці (36 %), борошна (10 %). Ціна та вихід однієї страви в меню не проставляється. Всю інформацію стосовно складу і кулінарного оброблення страв, а також про доцільне їх поєднання споживач отримує від кухаря-консультанта, який представляє певний стіл, та від офіціанта.

Стіл певним чином драпірується лляними та синтетичними тканинами. Він може мати два-три яруси та вигляд сходинок, також може бути з одно- та двостороннім підходом. На першому ярусі розміщують стопки тарілок для закусок, перекладених паперовими серветками, та багатопорційний посуд з широким асортиментом салатів зі свіжих овочів, із нерибних продуктів моря, на другому виставляють холодні страви та закуски у вигляді рибного і м'ясного асорті, солодких холодних страв та вази великої місткості з широким асортиментом фруктів і екзотичних плодів. Окремий стіл призначений для гарячих закусок і супів в асортименті з різноманітними гарнірами. На цьому ж столі розміщені стопки бульйонних чашок з блюдцями, перекладених паперовими серветками, складеними вчетверо, стопки тарілок для гарячих

закусок. Ложки для бульйону можуть бути на блюдцях або зберігатись у касеті стоячи. Для підтримання певної температури гарячих страв на столі встановлені марміти. Третій стіл сервірують для подавання гарячих напоїв та тютюнових виробів. На ньому розкладають чайний та кавовий сервізи, дерев'яні лотки, в яких знаходяться чай та розчинна кава у пакетиках в широкому асортименті (чорний, зелений, ароматизований тощо), вазочки з коричневим (з очерету) та білим (із цукрового буряка) цукром і ложечками для перекладання; молоко, вершки в однопорційній розфасовці; тістечка в асортименті; маленький ящик з сигарами та секатором на тарілочки; пачки сигарет, сірники (якщо у ресторані не заборонено паління); паперові серветки тощо.

На окремому столі розставляють скляні глечики для соків, мінеральної негазованої води, червоного столового вина тощо. Асортимент соків може бути не дуже широким: освітлений яблучний, помаранчевий, виноградний чи інші. Скляні глечики мають спеціальний пристрій для збереження певної температури подавання напоїв. Усередині на всю висоту глечика є отвір, куди засипають кубики колотого льоду. Глечик закритий кришкою, в якій є отвір для спеціальної ложечки з довгою ручкою для перемішування соку, щоб досягти певної температури охолодження. Глечики розміщують посередині столу, а з обох його торців (чи з одного) – групами скляні келихи для вина і трикутником (вершиною до осі столу) – стакани для соків.

У залі можуть бути обідні столи різної форми та місткості, сервіровані до обіду.

Форма розрахунку при такому обслуговуванні – попередня. Він здійснюється в касі перед входом до залу. Споживачеві видається чек, який він віддає офіціанту при вході до залу. Біля каси на окремому столику знаходиться меню, особливостями якого є те, що воно пропонує лише другі гарячі страви.

Особливостями обслуговування є замовлення офіціанту другої страви перед споживанням холодної закуски. Якщо споживач не замовляє першу страву, то офіціант приносить замовлену після споживання закуски. Споживач,

формуючи власне меню обіду, може уникнути вибору першої чи другої або обох страв. Але замовити можна лише по одній із вищеназваних груп страв.

Столи-буфети можуть також трансформуватись у салат-буфети (бари). Особливістю їх є широкий асортимент салатів та окремих компонентів їх складу. Як правило, столи мають промислове виробництво і можуть бути двох видів: настільні та напідложні. Настільні салат-бари мають висоту 69-86 см. Будь-який стіл розмірами від 120 до 180 см можна перетворити на стіл-буфет за допомогою настільного салат-бару. Він легкий, зручний і не займає великої площі. Також можуть бути застосовані дитячі салат-бари, висота яких регулюється.

Обслуговування в номерах готелю

При оцінці відповідності готелів високим категоріям (4-5-зірковий) існує наявність послуг «Room service» та «*Mini-Bar*».

Room service (англ.) – обслуговування в номерах, для чого створюється спеціальна служба з відповідною назвою «Room service», яка вирішує усі проблеми з прийманням замовлень на подавання сніданку чи страв протягом дня (з 7.00 до 23.00 год.). Меню страв та асортимент алкогольних напоїв друкується на листах-вкладишах до папки «Обслуговування у кімнаті» двома чи кількома мовами. Зазвичай воно має універсальний характер і включає страви української, середньоевропейської кухні тощо. Навпроти певних страв вказується: *національна страва*. В меню страви об'єднані у групи: легкі закуски, холодні закуски, гарячі закуски, перші страви, головна страва, солодкі страви. Причому зазначається, що гарнір до головної, тобто другої гарячої страви, є фіксованим. Як правило, пропонується один чи кілька видів гарніру на вибір. Кількість пропонованих страв коливається в межах 40-50 одиниць. Група страв «легкі закуски» може бути представлена бутербродами гарячими та складними, група «холодні закуски», як правило, є класичною і відповідає асортименту ресторанів готельного комплексу. В групі «гарячі закуски» можуть бути представлені борошняні кулінарні вироби і класичні «жульєн» та «риба кокіль». Група «перших страв» складається з національних заправлених супів, бульйонів чи пюреподібних супів.

Структура других гарячих страв, що належать до групи «головна страва», різноманітна як за складом основного виду сировини, так і за способами теплового кулінарного оброблення.

Група «солодких страв» може бути на 30 % представлена продукцією власного виробництва, в тому числі гарячі солодкі страви складають одну третину від загальної кількості, а решта – холодні солодкі страви.

Група «гарячих напоїв» представлена продукцією власного виробництва і є традиційною, тобто включає чай, каву з наповнювачами тощо.

Особлива увага приділяється створенню меню сніданків, які подаються до номерів готелю при попередньому замовленні. З цією метою розробляють 5-8 варіантів сніданків, які зазвичай використовуються у міжнародній практиці готельного бізнесу.

Організація обслуговування у номері вимагає від працівників готелю специфічної підготовки і складається з наступних етапів: приймання замовлення на обслуговування; передання замовлення на виробництво; організація роботи з підготовки предметів сервірування для виконання замовлення; отримання готової до споживання продукції із виробництва; транспортування предметів сервірування та замовленої продукції до номера готелю; дотримання офіціантом правил поведінки, правил етикету перед дверима номера та в номері замовника; вибір місця, зручного для споживання їжі та його сервірування; дотримання офіціантом правил подавання страв з використанням різноманітних способів на прохання замовника; дотримання офіціантом правил прибирання посуду і розрахунку зі споживачем у номері готелю.

Організація роботи з підготовки предметів сервірування, які необхідні для виконання замовлення, проводиться офіціантом під час виконання замовлення в ресторані. До предметів індивідуального сервірування належать: посуд, основні набори, чарки, келихи, фужери, лляні серветки, набори зі спеціями, зубочистки, паперові серветки, попільничка, столова білизна, вазочка з квітами тощо. Підбір предметів індивідуального сервірування залежить від виду замовлення, часу його виконання, кількості гостей тощо.

Транспортування предметів сервірування та замовленої продукції до номера готелю здійснюється офіціантами з використанням таці або офіціантського візка. Правила розміщення предметів сервірування на таці і її носіння є традиційними, і лише в цьому випадку дозволяється на одній таці розміщувати продукцію власного виробництва та буфетну. В разі виконання замовлення одним офіціантом може застосовуватися дво- чи триповерховий візок. Тоді всі предмети сервірування розміщуються на середній та нижній полиці, а на верхній – замовлені страви та напої.

Якщо прийнято замовлення сніданку на одну особу, то офіціант повинен готові страви розмістити на таці так, як при сервіруванні столу, тому що їжу можна споживати і на таці, розмістивши її на поверхні столу. Для зберігання певної температури подавання гарячих чи холодних страв використовують певний однопорційний металевий посуд з кришками у вигляді напівсфери (кришки клоше), льняні серветки на чайники (кавники). У номері готелю столики-візки (найчастіше круглої форми) можна використати як ресторанный стіл.

Способи подавання страв обирає замовник – цим і диктується необхідність перебування офіціанта в номері. Офіціант також передає рахунок замовнику, який підписує його з тим, щоб він був включений до загальної суми рахунку при виїзді з готелю.

Сервірування місця для споживання їжі може бути здійснено на обідньому чи письмовому столі (або його частині), журнальному столику. Правила сервірування такі ж, як і в залі ресторану. Під час обслуговування кількох гостей необхідно уточнити термін подавання гарячих страв, десерту, гарячих напоїв. У деяких випадках застосовується менша кількість скляного посуду. Використання офіціантського візка з кришками клоше, настільних мармітів або візків з підігрівом значно полегшує організацію роботи офіціантів і економить трудовитрати на одиницю замовлення.

За бажанням гостей офіціанти використовують різні способи подавання страв: «в обнос», за допомогою приставного столу (візка), «в стіл». Якщо

споживачі вказують тільки час закінчення трапези, тоді офіціанти приходять до номера, щоб прибрати посуд, набори, привести в порядок стіл та приміщення. За бажанням гостей посуд та набори можна залишити в кімнаті до наступного дня до фіксованої години. Тоді про це сповіщають офіціанта, який передає інформацію до служби «Room service», де робиться відповідний запис у книзі (журналі) обліку посуду і наборів. Офіціанти другої зміни, перевіряючи перед початком роботи наявність посуду, наборів, скла і столової білизни, враховують кількість, яка залишилась у номері.

Використаний посуд забирають із номера, роблячи помітку в книзі (журналі) обліку про його повернення та фізичний стан.

Для здійснення обслуговування в номері готелю на високому рівні доцільно створювати не лише спеціалізовані бригади (ланки) офіціантів, які підпорядковуються закладам на поверхах, а й цілком автономну службу «Room service», де детально пророблений, задекларований та затверджений технологічний ланцюг здійснення даної послуги дасть значний економічний ефект.

Міні-бар у номері готелю

У певних номерах готелю існує міні-бар. Приблизна структура асортименту продукції у ньому може бути наступною: солодкі газовані напої (місткість 0,33-0,5 л) – 30 %; мінеральна газувана та негазована вода (0,33 л) – по 8 % кожної; сік в асортименті (0,2 л) – 8%; пиво в асортименті (0,33-0,5 л) – 15 %; чіпси (35 г) – 8 %; горішки (40 г) – 8 %; шоколад в асортименті (15- 100 г) – 15 %. Але більш поширеним є включення до асортименту міні-бару тільки напоїв у дрібній розфасовці.

В інформаційному куточку кожної кімнати, де є міні-бар, знаходиться аркуш з вичерпною інформацією про асортимент бару, вартість і кількість продовольчих товарів. Вся інформація подана двома мовами – українською та англійською. Спеціальний працівник служби «Room service» слідкує за асортиментом міні-бару. З цією метою один раз на добу він перевіряє наявність та цілісність напоїв і товарів, забезпечує їх постачання..

Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі

Організація бенкетів, балів, прийомів та презентацій як фізичними, так і юридичними особами дуже поширена в ресторанах при готелях. Виходячи із матеріально-технічної бази готельного комплексу, можуть бути організовані як універсальні, так і спеціалізовані та комбіновані бенкети. При їх організації доцільним є використання «шведської лінії». За бажанням замовників дизайнери з інтер'єру можуть змінити інтер'єр бенкетного залу відповідно до стилю та масштабу заходу.

Організація та проведення «Щасливої години для наших гостей» є однією із нових форм послуг, які пропонуються сучасними готельними комплексами. Суть її полягає в тому, що в певний фіксований час дня будь-який гість, заходячи до готелю, отримує безкоштовно келих шампанського або іншого марочного чи ординарного вина, яке подається у спеціально відведеній для цього гостинній. Цей куточок певним чином оформляється: тут встановлюється дерев'яний стіл, на стільниці якого великими літерами вирізьблено англійською мовою: «Happy hour for our guests» (щаслива година для наших гостей). На ньому виставляють келихи, пляшки. Відкорковує пляшки, наливає і подає келихи один офіціант. Прибирає посуд, відносить використаний і приносить чистий на таці – другий офіціант. Термін знаходження споживачів у цьому куточку зазвичай не перебільшує фіксованого для даної акції часу. Також цю послугу можна здійснювати в холі готелю, використовуючи офіціантські візки, відерця для охолодження шампанського та ігристих вин.

У сучасних готельних комплексах є достатньо просторі приміщення, в яких можуть організовуватись збори, наради, конференції, конгреси, з'їзди, виступи, переговори, укладатися угоди. Ці приміщення певним чином обладнані, тут є відповідне устаткування для демонстрації слайдів тощо і вони мають назву конференц-залу.

Обслуговування в конференц-залах здійснюється тільки за бажанням учасників і організовується у фіксований термін часу, найчастіше під час перерви на каву-брейк («Coffee break»). Асортимент пропонованої продукції

погоджується з організаторами заходу. Найчастіше в нього включають: порціонні каву, чай, цукор, вершки, молоко, мінеральну газовану і негазовану воду, сік, фрукти, тістечка в асортименті, в окремих випадках бутерброди-канапе з рибними та морепродуктами, сиром, шинкою, ковбасою тощо. Оскільки учасники заходу під час перерви зазвичай не залишають приміщення конференц-залу, обслуговуючий персонал створює умови, за бажанням учасників, для паління. Обслуговування здійснюється найчастіше в обнос, при невеликій кількості учасників (до 15-20 осіб), якщо гості сидять за одним столом. Якщо кількість учасників перевищує 20 осіб, то каву-брейк організують за фуршетними столами, які можуть бути пересувними і розташовуються біля найкоротшої стіни або електричної розетки. Для отримання гарячої води використовують електрочайники, термоси. Обслуговування здійснюється суворо за знаком організатора заходу. Офіціанти з'являються тільки під час перерви. При обслуговуванні в обнос може бути застосована столова білизна – індивідуальні лляні серветки, в усіх інших випадках доцільно використовувати паперові. Перерв на каву-брейк за бажанням організатора може бути декілька і на кожен погоджується меню з відповідальним офіціантом. Конференц-зал має обладнуватися офіціантськими візками або сервантами. При обслуговуванні учасників заходу офіціанти використовують таці та офіціантські візки дво- або триповерхові. Доцільно організувати бригади (ланки) офіціантів, які спеціалізуються на обслуговуванні подібних заходів. Інколи під час кави-брейк пропонують фітнес-заняття під певне музичне оформлення. Тоді запрошують спеціаліста-тренера, який проводить 20-25-хвилинні заняття (можна окремо для жінок та чоловіків).

Останніми роками на ринку послуг ресторанів готельного господарства з'явилася послуга з організації «чайного столу», «чайної церемонії» або «чайного клубу для леді». Виконуючи бажання мешканців готельного комплексу доцільно організувати не тільки вранішній чай («High Tea»), а й післяобідній («Afternoon Tea»). Методи та техніка обслуговування офіціантами не дуже відрізняються від прийнятих у ресторанах.

Обслуговування за типом «шведський стіл»

У багатьох ресторанах, особливо при готелях, широко застосовується форма обслуговування, яка отримала назву «шведський стіл».

У ресторанах і кафе, в яких постійно снідає, обідає і вечеряє велика кількість відвідувачів, а також при організації харчування цільових груп ця форма обслуговування має ряд переваг: вона збільшує пропускну спроможність торговельного залу, прискорює обслуговування та потребує меншої кількості кваліфікованого персоналу.

Асортимент продукції, який пропонується відвідувачеві достатньо різноманітний.

Сніданок – масло вершкове, ковбаса, шинка, сир, салати, овочі, млинчики, сирники, каші, м'ясні, овочеві, молочні, яєчні страви, кисломолочна продукція, соки; борошняні кондитерські вироби.

Обід – різноманітні салати із свіжих овочів, вінегрет, оселедець, риба під маринадом, масло вершкове, сир, сметана; з перших страв – бульйон з грінками і пиріжками, супи-пюре, борщі; з других страв – риба смажена, м'ясо відварне, голубці, котлети овочеві; гарніри – картопля смажена, каші розсипчасті, капуста тушкована; на десерт – компот, кисіль, желе та гарячі напої (кава, чай).

Вечеря – масло вершкове, сир, ростбів, буженина, кисломолочна продукція, гарячі страви з риби та натурального м'яса, овочі тушковані, запіканки, страва із сиру, випічка в асортименті, чай, фрукти, соки.

Важливо, щоб асортимент страв і напоїв був різноманітним. Споживач повинен мати можливість спробувати декілька видів страв – це одна з переваг «шведського столу». Асортимент продукції необхідно змінювати по днях тижня.

Організація обслуговування за типом «шведський стіл»

Основні вимоги до торговельних залів: вони мають бути світлими, добре оснащені вентиляційними устаткуваннями, достатньо просторими, щоб створити для відвідувачів необхідні зручності. Для підвищення продуктивності праці обслуговуючого персоналу використовуються сервіровочні візки. Тому

важливо, щоб торгівельний зал, виробничі приміщення, сервізна і мийна були розміщені на одному рівні.

Залежно від площі обіднього залу, його конфігурації, наявності та розташування дверей, вікон, колон і т.д., а також від кількості відвідувачів, які можуть прийти одночасно, тут встановлюють один або кілька роздавальних столів завдовжки 4-5 метрів для розміщення закусок і страв, що включені в меню.

Роздавальні столи розміщуються на відстані 1-1,5 метри від стін, причому враховується необхідність виключення зустрічних потоків відвідувачів. Біля кожного роздавального столу ставлять один-два столики для чистих тарілок і столових приборів. На решті площі розміщують обідні столи і стільці. Їх накривають білими або кольоровими скатертинами. Якщо поверхня столів має гігієнічне покриття, накривати їх не обов'язково.

До початку обслуговування на роздавальні столи розставляють страви і закуски. Тут вони можуть знаходитися тривалий час. Тому бажано в лінію з кожним столом для розміщення холодних закусок і страв ставити відкриті охолоджувальні прилавки, які зручно транспортувати, а для гарячих – прилавки з підігрівом електромарміт, чафіндиші.

Сервірування обідніх столів при підготовці до обслуговування просте: на ньому розміщують набори для спецій і паперові серветки. На столи, поставлені біля роздавального столу, в інтервалах між розставленими стравами розставляють у зручному для відвідувачів порядку тарілки, виделки, ножі, а за необхідності – і чайні ложки. Тут же мають бути зручні чисті підноси. Для кожного відвідувача передбачено дві-три тарілки, два комплекти столових приборів і одна чайна ложка. Бульйонні чашки або глибокі тарілки для супу і ложки до них розміщують поряд з роздачею супів. На роздавальний стіл ставлять паперові серветки. Посуд і столові прибори мають бути чистими сухими, без дефектів. У меню можуть бути включені прохолодні покупні або власного виробництва напої. Для їх відпуску організовується окремий буфет.

Меню складають, враховуючи наявність продуктів, пори року і попиту відвідувачів. Для великих організованих груп меню складається з урахуванням

коштів, запланованих на харчування, окремо на кожний прийом їжі. Меню погоджується з відповідальною особою – представником організації або організатором зустрічі. Обіднє меню має включати не менше 4-6 холодних закусок, 2-3 види супів; 3-4 других гарячих страви, 1-2 солодких страв, 2-3 напої.

Закуси і страви, а також гарніри і соуси до них в меню даного дня мають бути різноманітними як за складом продуктів, так і способом їх приготування.

При визначенні вартості страв слід калькулювати лише основний продукт і компоненти, необхідні для його приготування. Гарніри калькуються і відпускаються окремо як самостійні овочеві, круп'яні, борошняні страви. Кулінарні вироби викладають у посуд з низькими бортами (блюда, листи, сковорідки) рядами, «на ребро», гіркою так, щоб вони мали привабливий вигляд і відвідувачу зручно було покласти порцію на свою тарілку. Салати, каші, соусні страви, а також соуси викладаються у глибший посуд. Страви, що виставляються на роздачі, бажано прикрасити зеленню, овочами. Використовувати краще посуд із нержавіючої сталі.

При розміщенні страв на роздавальному столі холодні закуски викладають на тій ділянці столу, до якої відвідувачам зручно підійти. Тут же має бути зосереджений основний запас тарілок і столових приборів. Далі виставляють гарячі страви і десерт. Біля них також повинні бути тарілки і столові прибори. Якщо відпуск супів здійснюється в цій же лінії, то і біля них необхідно мати достатню кількість відповідного посуду. Соуси ставлять біля страв, які вони супроводжують. Хліб, нарізаний невеликими шматочками і викладений у хлібниці, розставлений між стравами в кількох місцях столу.

Молоко і молочнокислі продукти, розфасовані по 200-250 г, виставляють у промислового упакуванні, а з посуду великої ємності розливають у склянки або чашки. Для чаю і кави на столі ставлять електричні чайники чи самовари і відповідний посуд. Всі страви повинні мати трафарети з найменуваннями. На кожному секторі має бути зазначено: «Холодні закуски», «Гарячі страви», «Супи», «Солодкі страви».

Для вибору страв відвідувачі підходять до столу з одного боку, зверненого в зал, тому всі страви розставляють в один ряд. З іншого боку столу знаходиться робоче місце кухаря-роздавальника. Кожна страва, виставлена на стіл, має бути забезпечена столовими приборами для порціонування (ложки, виделки, ножі, щипці). Їх кладуть біля страв або на них – виделку ріжками, а ложку – заглибленням донизу. Ручки столових приборів повинні виступати за край блюда. Якщо він низький, прибори можна покласти на край, ручками на стіл. Для страв, викладених у посуд з високими бортами, столові прибори краще покласти на тарілку поруч з блюдом. Для кухарів-роздавальників набори для порціонування страв повинні бути окремі. Їх кладуть ручками в протилежну від блюда сторону.

Відвідувачі, перш ніж увійти до обіднього залу, оплачують вартість разового харчування. Для скорочення часу обслуговування для постійних відвідувачів можна ввести абонементи. Для організованих груп вартість харчування може бути оплачена попередньо за безготівковим розрахунком, а кожному відвідувачу видається талон-пропуск. Біля каси має бути вивішене меню-асортимент закусок, страв та напоїв. При вході в зал відвідувач віддає чек або талон контролеру чи адміністратору і йде до роздавального столу. Тут, взявши тарілку і столові прибори, він проходить уздовж роздачі і кладе порцію будь-якої страви на тарілку. Зручнішими для цього є столові мілкі тарілки, щоб відвідувач міг, наприклад, покласти закуски двох-трьох видів.

Від роздавального столу відвідувач йде до будь-якого обіднього столика. Якщо страва сподобалась, він може підійти до роздавального столу повторно за другою порцією. Для отримання іншої страви відвідувач може взяти чисті тарілки і столові прибори, залишивши використаний посуд на обідньому столику, або віднести його на спеціально призначений для цього стіл.

Супи відвідувачам можуть подавати офіціанти. У цьому випадку їх ставлять у бульйонних чашках на підноси і пропонують, проходячи між столиками. Якщо в меню передбачені холодні або гарячі напої, відвідувач має можливість отримати їх упродовж перебування в залі.

Для своєчасного прибирання використаного посуду і підтримання чистоти в залі призначаються збирачі посуду. Ними можуть бути офіціанти, учні офіціантів або інші працівники, зараховані в штат підприємства. Для полегшення роботи їм видають візки. В їхні обов'язки входить своєчасне поповнення столів запасом чистих тарілок, чашок, столових приборів та паперових серветок.

В багатьох ресторанах при туристичних і курортних готелях практикують проведення під час вечері за типом «шведський стіл» *fooding*-шоу, тобто приготування страв безпосередньо у присутності відпочиваючих. Такі шоу можна проводити як у стаціонарному ресторані, так і при обслуговуванні вечері біля басейну чи на галявині. Для цього, як правило, організують такі станції з приготування і відпуску страв:

- *Карвінг станція*. Запечена страва знаходиться на обробній дошці під тепловими лампами, кухар відрізає порції і пропонує відвідувачам.
- *Станція барбекю*. Готуються різні страви гриль на відкритому вогні (курчата, риба, овочі, шаурма та ін.).
- *Паста станція*. Готуються макаронні вироби з різними соусами.
- *Станція фламбе*. М'ясо, млинці або десерт із ягід та фруктів на коньяку (може також бути ром або спирт), готується зі спалахами полум'я.
- *Млинцева станція*. Готуються і відпускаються млинці з різними начинками.
- *Станція з приготування страв у казані*. Готується плов, каша, юшка та інші страви в казані на відкритому вогні.
- *Станція страв фрі*. Готуються риба фрі, яблука в клярі та ін.
- *Інші станції*.

Кейтеринг

Одним із способів сучасної організації харчування є кейтеринг.

Кейтеринг – один з секторів, що динамічно розвивається у сфері громадського харчування. Кейтеринг передбачає організацію офісних обідів – на місці або з доставкою на підприємство. У перекладі з англійського «*catering*» означає громадське харчування, «*cater*» – поставляти провізію, обслуговувати

відвідувача, прагнути принести задоволення. Кейтеринг, як форма обслуговування, виражається через такі дії:

- надання підрядних послуг з організації співробітникам підприємств і організацій здорової та смачної їжі, яка буде сприятиме їхній продуктивній праці;

- ресторанне обслуговування поза стаціонарними приміщеннями, пристрій виїзних заходів громадського харчування.

На практиці під кейтерингом розуміють не лише доставку і приготування їжі, але і обслуговування, сервіровку, оформлення і тому подібні послуги. Види кейтерингу:

- приготування їжі в приміщенні;
- приготування їжі поза приміщенням (виїзне ресторанне обслуговування);
- контракт на постачання (доставка в офіс);
- соціальний кейтеринг;
- роздрібний продаж готової кулінарної продукції;
- VIP -кейтеринг
- кейтеринг напоїв і коктейлів (виїзний бар).

Кейтеринг в приміщенні (on-premise catering) – один з найпопулярніших видів і має багато спільного з традиційним ресторанним обслуговуванням. Але крім організації столу клієнтові пропонується відповідним чином обладнане приміщення, яке може бути використане для проведення різних заходів. Зазвичай зали розраховані на прийом від двохсот до декількох тисяч людей. Приміщення для такого виду кейтерингу називаються банкетними залами, а одна з його переваг – усе необхідне устаткування розміщене в будівлі, де проходять прийоми. Тут є в наявності кухня для підготовки і приготування блюд, холодильне приміщення для зберігання продуктів, а також місце і устаткування для санітарної обробки. Інша перевага – наявність приміщень для зберігання напоїв, посуду і столових приладів, скатертин і елементів оформлення. Можливість використання інвентарю компанії дозволяє заощадити час для

підготовки заходу пов'язане з доставкою, установкою і налаштуванням необхідного обладнання.

Кейтеринг поза рестораном (off-premise catering) передбачає обслуговування на території замовника. Особливість цього виду кейтерингу пов'язана з тим, що більшість ресторанів мають невеликі зали і не можуть обслуговувати велику кількість гостей. Приготування блюд здійснюється в ресторані, після чого замовлення доставляють до місця проведення заходу. Ресторан відповідає за якість приготування і доставку блюд, сервіровку, професійне обслуговування, прибирання приміщень і повний розрахунок із замовником після закінчення заходу.

Багато компаній, піклуючись про забезпечення їжею своїх співробітників, звертаються до послуг кейтерингових компаній. У цьому виді кейтерингу також можна виділити три напрями: приготування обідів в офісі клієнта, доставка напівфабрикатів з наступним доведенням блюд до готовності і роздача, доставка готових обідів в одноразовому посуді. Цей вид кейтерингу має назву «контракт на постачання».

Соціальний кейтеринг – це надання послуг рестораном на території замовника з використанням його устаткування для приготування блюд. Замовник і ресторан, що надає послугу соціального кейтерингу, заздалегідь обумовлюють дату, меню, особливості сервіровки і обслуговування. В обов'язки ресторану входить також прибирання приміщення після проведення заходу. Послугами соціального кейтерингу користується замовник при організації сімейної урочистості. При цьому ресторан може надати замовникові, згідно з угодою, окремі предмети для сервіровки столу і аксесуари.

Роздрібний продаж готової кулінарної продукції – це торгівля продуктами харчування (бутербродами, борошняними кондитерськими виробами, упакованими в целофанову плівку), а також прохолодними напоями під час проведення спортивних змагань, фестивалів, карнавалів.

VIP-кейтеринг передбачає виїзне ресторанне обслуговування із залученням висококваліфікованих кухарів та офіціантів. У приміщенні

замовника і під його наглядом здійснюється обробка продуктів і приготування блюд. Ці працівники можуть супроводжувати замовника в його тривалих турне.

Кейтеринг напоїв і коктейлів (виїзний бар) – ця послуга виїзного бару є активною самостійною ланкою в проведенні святкових заходів, тому вона повноцінно супроводить інші види кейтерингу. Слід відрізнити поняття «коктейльний кейтеринг» від такого виду виїзного ресторанного обслуговування, як «коктейль», хоча коріння, безумовно, загальні. Виїзний бар – це, передусім, наявність на заході «безпосередньо бару», а саме: мобільної, збірної конструкції, що дозволяє, де б то не було організувати повноцінний процес приготування коктейлів. Також мається на увазі робота фахівців (майстрів ресторанного обслуговування, барменів, помічників бармена, офіціантів), наявність барного устаткування, інвентарю, посуду, доставка на місце проведення алкоголю, соків, напоїв, фруктів, льоду і т. п., загалом, усього комплексу заходів і засобів, необхідних для приготування в окремо взятому місці (не залежно від наявності приміщення) коктейлів і мікс-дринков.

Кава-брейк зазвичай проводиться в перервах між нарадами і засіданнями в першій половині дня або з ранку, перед початком офіційного заходу. На каву-брейк подають десерти, випічку, канапе, безалкогольні напої і, звичайно, чай і каву. Це свого роду міні-фуршет, на який компанія-замовник виділяє не більше півгодини. Складність організації цього виду кейтерингу, на думку представників ресторанного бізнесу, полягає в тому, що його «швидкість» припускає обмежений асортимент блюд, який, проте, повинен задовольнити запити усіх присутніх.

Обіди доставляють, як правило, в одноразовому посуді з приладами або в емкостях для подальшої подачі на території покупця. Замовлення необхідно зробити заздалегідь через мережу Інтернет або по телефону не пізніше ніж за 18 годин до передбачуваного часу доставки.

Кейтеринг – гнучкий та різносторонній вид обслуговування, який достатньо швидко розвивається та удосконалюється в умовах економічного становища України.

2.3 Обслуговування бенкетів і прийомів

Одним із видів обслуговування, який сприяє збільшенню доходів ресторанного підприємства, є проведення бенкетів.

Розрізняють декілька видів бенкетів: бенкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами, бенкет за столом з частковим обслуговуванням офіціантами, бенкет-фуршет, бенкет-коктейль, бенкет-чай, комбінований бенкет тощо.

Для проведення бенкетів, перш за все, необхідна наявність приміщення. Якщо організовується бенкет у готелі, то для його проведення використовується або ресторан, або конференц-зала, але така багатофункціональність має бути врахована ще на стадії планування. Самостійні ресторани підприємства для проведення бенкетів використовують основні приміщення, які призначені для обслуговування гостей. Суттєве значення при проведенні бенкету має розташування меблів. Визначаючи тип розташування столів, необхідно враховувати можливості залу, наявність відповідних меблів і аксесуарів, кількість гостей, характер заходу, зручність для офіціантів і побажання гостей.

Підготовка до бенкету – трудомістка і відповідальна робота, для виконання якої на підприємствах вводиться посада менеджера з обслуговування бенкетів або створюються бенкетні служби.

Організація банкетів і прийомів в ресторані вимагає від офіціантів оволодіння спеціальними знаннями і певними навиками, що забезпечують їх чітку ритмічну роботу і високу культуру обслуговування.

Банкет носить характер урочистого товариського обіду. Організація будь-якого банкету включає 3 стадії: прийом замовлення; підготовка до проведення банкету; обслуговування.

Офіціант повинен знати правила розміщення гостей на банкетах. Першим вважається місце праворуч від господині прийому, другим – праворуч від господаря; за відсутності господині першим вважається місце праворуч від господаря, другим – зліва від нього. Гостю високого рангу пропонується місце

напроти господаря. Почесним місцем за столом вважається його середина, а не торцева частина.

Обслуговування банкету здійснюється одночасно від середини столу управо і вліво як з одного боку, так і з іншою, господар прийому обслуговується останнім. Першими за стіл сідають жінки, а чоловіки допомагають їм сісти. Жінки не повинні сидіти в кінці столів. Жінок обслуговують в першу чергу.

Офіціанти при обслуговуванні розподіляються за секторами обслуговування. При визначенні кількості офіціантів, необхідних для обслуговування такого виду банкетів, виходять з розрахунку один офіціант на 6-8 гостей. Кожен офіціант виконує строго свою роботу. Під час виголошування офіційних промов, поздоровлень і тостів вони повинні віддалитися від столу, але не упустити момент, коли потрібно наповнити келихи, замінити прилади. У процесі обслуговування жодне прохання не повинне залишитися без уваги. Форми і варіанти розташування столів на банкетах залежать від кількості запрошених гостей, площі і форми обслуговування.

До прикладу, інструктивна карта щодо порядку виконання роботи:

1. Оформлення на прийом замовлення на банкет з 20 осіб:

- складання меню-замовлення;
- оформлення бланка замовлення-рахунку;
- оформлення оплати банкету;
- запис у книзі обліку замовлень.

2. Підготовка столів для сервіровки:

- встановити банкетні столи у вигляді букви П (з урахуванням 60-80 см площі столу на одного гостя);
- встановити підсобні столи для офіціантів уздовж стін;
- отримати банкетні серветки і скатертини;
- отримати посуд для банкету і виставити на підсобні столи;
- накрити столи банкетними скатерттинами так, щоб на осі столу проходила чітко вигладжена середина, з країв скатерттина спускається на 20 см, з торців – на 30 см.

3. Сервіровка столу:

- розставити столові тарілки на відстані 60 см одна від одної, починаючи від центру столу, спочатку по одній його стороні, потім по іншій (повинні стояти один проти одного);
 - винести пиріжкові тарілки і розставити зліва від столових на відстані 10 см, розкласти на них хліб;
 - винести закусочні тарілки і поставити на столові;
 - на підносах винести підготовлені прилади;
 - розкласти ножі справа, вилки зліва;
 - ручки всіх приладів повинні лежати паралельно кромці столу;
 - винести фужери і келихи та розставити їх в необхідному порядку за призначенням (можна застосувати різні варіанти сервіровки столу залежно від замовлених блюд);
 - винести оформлені серветки і розкласти на закусочні тарілки;
 - розставити попарно спеції через один прилад (сіль ставиться зліва від перцю);
 - квіти поставити в невисокі вази або укласти на скатертину в центрі столу;
 - встановити проти кожної тарілки крісло;
 - на підсобні столи винести фрукти у вазах на високих ніжках;
 - винести підготовлені напої і встановити на підсобні столи (алкогольні напої відкриваються у присутності замовника);
 - винести на підсобні столи попільнички, сигарети;
 - підготувати підноси для обслуговування в залі, застелити серветкою;
 - винести на підсобні столи холодні закуски і розставити їх в порядку черговості подачі;
 - у кожне підготовлене блюдо помістити прилад для розкладки (ложка, вилка, щипці).
4. Обслуговування розпочати одночасно від центру столу вліво і управо:
- подати «в обнесення» холодні рибні закуски;

- отримавши блюда на роздачі, офіціанти підходять до столу і стають позаду гостей, яких повинні обслуговувати, тримаючи блюда на лівій руці на рівні ліктя;

- за знаком старшого офіціанта приступити до подачі блюд, дотримуючи черговість (з лівого боку);

- наступна група офіціантів наливає вино і горілку в келихи з правого боку.

Після обслуговування офіціанти відходять від столу до підсобних столів і готуються до подачі наступних блюд і збору використаного посуду. Офіціанти, що наливають напої, знаходяться у 2-3 кроках від банкетного столу.

Посуд міняється за сигналом метрдотеля після того, як гості покладуть прилади на тарілки:

- посуд з-під рибних блюд забирається з лівого боку лівою рукою;
- другий офіціант розставляє закусочну тарілку із закусочними приладами з правого боку;

- офіціанти наливають напої в келихи;

- інша група офіціантів виносить наступні закуски і розкладає гостям.

Десерт подається в кінці гостювання, перед цим слід:

- прибрати зайвий посуд, хліб, спеції;
- сервірувати стіл чистими десертними тарілками і десертними приладами, келихами для десертних вин;

- солодкі блюда подати в холодному вигляді;

- попереднє перекладання блюд провести на підсобному столику;

- винести блюда з правого боку і поставити правою рукою кожному гостю;

- одночасно винести спиртні напої (десертні вина);

- наповнити келихи на 1/3 об'єму з правого боку правою рукою;

- по черзі виносити десертні блюда згідно з меню, прибираючи перед цим використаний посуд;

- закінчити банкет подачею кави.

Після закінчення банкету проводити гостей, тоді прибрати посуд, столи і зал.

Банкет з частковим обслуговуванням

Банкет з частковим обслуговуванням зазвичай проводять з приводу сімейних торжеств, ювілеїв, товариських зустрічей, весіль. Гості розміщуються за столом довільно, при цьому для почесних гостей і замовника банкету місця передбачають у центрі столу. Обслуговування при даному вигляді банкету проводиться частково офіціантами, частково самими учасниками банкету. При визначенні кількості офіціантів, необхідних для обслуговування такого виду банкетів, виходять з розрахунку один офіціант на 10-14 гостей. Заздалегідь складається меню-замовлення. Попередня сервіровка проводиться згідно меню. Характерна особливість такого обіду – різноманітний асортимент холодних закусок, солінь, маринадів. Пропонуються 1-2 гарячих закуски, гарячі блюда і десерт. Такий банкет може закінчуватися подачею кави. Даний вид банкетів відрізняється тим, що на сервіровані столи виставляються закуски. Банкетний стіл розділяється на сектори, за кожним сектором закріплюються офіціанти. Блюда з одними і тими ж закусками, вази з салатами розставляють через передбачені інтервали за секторами з урахуванням того, що ними користуватимуться 4-6 особи. Це дозволить клієнтові покласти на тарілку будь-яку закуску на власний вибір без допомоги офіціанта.

Підготовка до обслуговування і сервірування столів проводиться так само, як і для банкетів з повним обслуговуванням, але сервіровка може бути простіша.

Холодні закуски рекомендується ставити на стіл не раніше, аніж за півгодини до початку банкету, щоб вони мали свіжий, привабливий вигляд. Рибні, овочеві, м'ясні закуски чергують і розставляють на столі в один і два ряди. Кожне блюдо повинне мати прилад для розкладки. Закуси, блюда в посуді на високих ніжках ставлять у центрі стола, а низькі блюда – ближче до краю столу. Вази з фруктами і квітами встановлюють по осі столу, а в просторі між ними – напої. Напої виносять після закусок. За узгодженням із замовником, пляшки можуть бути заздалегідь відкорковані, окрім пляшок, закритих крон-пробками

(мінеральна вода, пиво і т. д.), їх офіціант відкриває у присутності гостей. Як і закуски, напої розосереджують по всьому столу. Якщо площа столу обмежена, частину пляшок можна помістити на підсобні столики і подавати їх у міру потреби. На підсобні столи також виставляють запас посуду і приладів. Після розміщення гостей за столом починається обслуговування бенкету офіціантами (наливають напої). Офіціанти проводять обслуговування банкету, як і при іншому виді бенкету. Страви подають французьким способом – після кожного блюда міняється посуд. Такі бенкети тривають від 1,5 год до 2 год. Новорічні і весільні бенкети тривають значно довше.

Для даного виду бенкетів рекомендується наступна кількість найменувань холодних закусок, блюд і напоїв:

- холодні закуски – 8-10;
- гарячі закуски – 1-2;
- другі гарячі страви – 1-2;
- солодкі страви – 1-3;
- фрукти – 200-300 г на кожного гостя;
- вода мінеральна, фруктова – 300-500 мл на кожного гостя;
- соки – 100-200 мл на кожного гостя;
- алкогольні напої – 200-300 мл на кожного гостя.

У ході проведення банкету з частковим обслуговуванням офіціанти надають допомогу в розливі напоїв (особливо жінкам і літнім людям), у розкладанні закусок, підтримують порядок на столі, прибирають використаний посуд і прилади, подають гарячі блюда, готують стіл для десерту і подають його, подають гарячі напої, проводжають гостей.

Порядок обслуговування банкету з частковим обслуговуванням

- оформити прийом-замовлення;
- скласти меню для банкету;
- підготувати банкетні столи і розкласти буквою Т;
- накрити столи скатерттинами;
- оформити банкетні серветки;

- розставити підсобні столики і виставити на них необхідний для сервіровки посуд;
 - розділити столи на сектори і закріпити за кожним сектором офіціанта;
 - провести попередню сервіровку столів (пиріжкова, закусочна тарілки, закусочний і столовий прилади, три види чарок), зробити попередню сервіровку для урочистої вечері;
 - застосувати російський спосіб винесення холодних закусок на бенкетний стіл;
 - винести в зал і розставити по секторах на бенкетному столі алкогольні і безалкогольні напої;
 - підготувати додаткові прилади і посуд на підсобному столі;
 - розкласти хліб на пиріжкові тарілки;
 - винести і встановити на підсобному столі додаткові напої;
 - запросити гостей в зал, розсадити по місцях, почати обслуговування бенкету з двох сторін столу за секторами;
 - наповнити келихи напоями;
 - розкласти холодні закуски французьким способом;
 - прибрати використаний посуд і прилади, подати чисті, прибрати порожні пляшки і блюда;
 - виставляти нові блюда;
 - прибрати під час перерви використаний посуд, підготувати стіл для десерту;
 - сервірувати стіл десертними тарілками і приладами;
 - винести десертні напої і одночасно десерт «в обнесення»;
 - розлити напої по келихах;
 - винести гарячі напої;
 - подати гарячі напої індивідуально кожному гостю з правого боку;
 - проводити гостей;
- прибрати столи.

Банкет-чай зазвичай організовується для жінок, але не виключається можливість запрошення і чоловіків. Кількість гостей на таких банкетах, як правило, невелика. Час для його проведення найчастіше призначається від 16-ї до 18-ї год, тривалість – не більше двох годин.

Меблі, рекомендовані для банкету-чаю: невеликі круглі або овальні столи (за їх відсутності можна використовувати столи квадратної або прямокутної форми), стільці, крісла, напівкрісла, дивани. Скатертини і серветки мають бути кольорові, ніжних відтінків .

Іноді столи з полірованими, мармуровими, скляними поверхнями скатертинами не застеляють. Якщо кількість гостей більша восьми, можна накрити кілька окремих столиків (по 4-10 осіб за кожним).

До чайного столу подають: калачі, пироги, сухарі, торти, тістечка, бісквіти, кекси, печиво, цукерки, солодкі горішки, мигдаль, яблука в слойці, різноманітні фрукти і ягоди, суфле, креми та ін. Зі спиртних напоїв – десертні, напівсолодкі і напівсухі вина, лікери, коньяки. На банкеті, влаштованому на честь якого-небудь ювілею, можна подавати шампанське. Холодні закуски на чайний стіл подавати не рекомендується. Окремим гостям на їхнє прохання замість чаю може бути подана кава.

Чайний стіл можна сервірувати різними способами. Напроти місця кожного гостя розміщують десертну тарілку, за нею мадерну чарку ємністю 75 г і чарку для лікеру та коньяку, якщо вони включені в меню. Десертні набори – ніж і виделку або ложку (залежно від десертної страви) розміщують поруч із десертною тарілкою або на неї, а набори для фруктів – за тарілкою. Полотняні серветки розкладають на десертну тарілку або зліва від неї. Такий вид сервіровки обумовлений тим, що деякі десертні страви – суфле, яблука, запечені в слойці, креми, полуниця не ставляться на стіл, а подаються офіціантами, або тим, що десертна страва в меню взагалі не включена. Десертну тарілку з розміщеними на ній десертними приборами можна поставити зліва від гостя за 15-20 см від краю столу. Полотняні серветки кладуть також зліва від гостя перед десертною тарілкою або на неї. Інші предмети сервіровки ті ж самі, що й у

першому варіанті. Вільне місце на столі навпроти кожного гостя призначається для десертних страв у креманках. Тарілки для фруктів і прибори до них можуть бути викладені на стіл стопками по 4-6 штук.

Попільниці, сигарети, цигарки, сірники на чайний стіл не кладуть. Їх подають офіціанти. На стіл ставлять передбачені в меню солодощі, фрукти та ін., десертні або напівсолодкі вина. Вершки, молоко, лимон подають перед подачею гарячих напоїв. Якщо в меню банкету є варення, на столі мають бути гірки розеток по 4-6 штук.

Фужерами для води, як правило, чайний стіл не сервірують, воду або подають офіціанти наприкінці банкету або ставлять у пляшках на окремому столі разом з фужерами так, щоб гості їх бачили.

На банкеті-чай на честь знаменної дати або ювілею може подаватися шампанське. Найкращою прикрасою чайного столу є самовар. Його ставлять на основний стіл зліва від господині або на невеликий, підставлений до основного стола, зліва від її стільця. Порцеляновий чайник із заваркою і чашки ставлять біля самовара.

Офіціанти запрошують гостей до накритого столу і допомагають їм присісти, приділяючи більше уваги жінкам, старшим за віком. Переконавшись у тому, що всі гості зручно розмістилися, офіціанти пропонують їм солодкі страви і вина. Потім готують до подачі гарячі напої.

Після цього прибирається використаний посуд. Замість використаних тарілок перед кожним гостем ставлять чисті із столовими приборами. Закінчивши прибирання, подають чай, каву, попередньо поставивши на стіл вершки, молоко і лимон. Чашки з гарячими напоями на блюдцях ставлять на стіл справа від десертних тарілок. Після того як гарячі напої подані, офіціанти пропонують мускат, кагор, лікери, коньяки.

Чашку кави можна запропонувати з підноса, попередньо наповнивши її з кавника. Після наповнення чашок кавою кавник можна поставити на стіл. Каву можна долити в ту саму чашку, не знімаючи її зі столу. Чай на столі доливати не рекомендується. При бажанні гостя випити ще чашку чаю, можна налити напій

на підсобному столі в ту саму чашку, якщо в ній немає лимону чи гущі, і подати гостю.

Чай із самовара наливає господиня і пропонує гостям. Офіціант у цьому випадку допомагає їй, подаючи чай гостям, які сидять далі від неї, а також підносить чисті чашки і чайник із заваркою. На прохання господині офіціант може наливати чай із самовара і пропонувати його гостям.

Прийом «Сніданок»

Прийом «Сніданок» влаштовують із нагоди приїзду та від'їзду послів, високих чинів іноземних осіб, а також для підтримання контактів з іноземними дипломатичними представництвами. Починається цей прийом об 12.00 год або 13.30 год і триває до 15.00 год. Тривалість прийому – 1-1,5 год, із них 30 хв гості проводять за кавою.

Меню враховує національні традиції. Зазвичай на сніданок подають одну або дві холодні закуски (рибна, м'ясна) одну гарячу закуску, одну чи дві другі страви, десерт, каву, чай. Якщо початок прийому – о 15.00 год, то до меню може бути включено суп. Перед ланчем, як аперитив, подають соки, прохолодні напої, пиво, квас, воду мінеральну негазовану та газовану, в тому числі з льодом (влітку). До страв подають білі та червоні сухі вина, до десерту – шампанське. Спосіб подавання страв – переважно французький (в обнос).

Оскільки сніданок має здебільшого діловий характер (крім офіційних на честь високого гостя), то запрошені приходять без подружжя.

Діловий (робочий) прийом

Особливість робочого прийому полягає в тому, що подають одну холодну, одну гарячу закуску та одну гарячу другу страву. Тривалість прийому – не більше 1-1,4 год. На нього запрошується обмежена кількість гостей. Він також зазвичай влаштовується з нагоди прибуття делегації з робочим візитом.

Прийом «Обід»

Прийом «Обід» – це найбільш почесний вид прийому. Влаштовується він із розсаджуванням гостей за столами. Час влаштування прийому – 20.00-20.30 год, інколи обід починається о 21.00.

Меню прийому-обіду підпорядковується національним традиціям і зазвичай включає наступне: одну-дві холодні закуски, одну гарячу закуску (рибну, м'ясну, з овочів чи грибів), суп, гарячу рибу, м'ясну страву чи страву з птиці, десерт одного чи двох найменувань, каву, чай. Асортимент алкогольних напоїв наступний: горілки, настоянки, вермут, херес, шампанське, коньяк, лікери, столові білі та червоні вина. Перед початком прийому організують подавання аперитиву, до складу якого входять міцні алкогольні напої, шампанське (переважно «Брют» чи «Сухе»), натуральні соки. Тривалість прийому-обіду – 2-3 години, в окремих випадках – і понад три години. Під час обіду може відбуватися невеликий концерт класичної або естрадної музики.

За столом гості знаходяться одну годину, а решту часу – в гостинній (одній чи у двох), де їм подають чай, каву і відповідні алкогольні напої до них (коньяки, лікери тощо). Лише вельми обмежену кількість гостей запрошують із подружжям.

У деяких випадках одразу після обіду влаштовують прийом-коктейль. Тоді гості з основної зали по закінченні обіду прямують до іншого приміщення, де зібрались особи, яких запрошено тільки на коктейль. Як правило, це – представники науки, культури, мистецтва, ділових кіл, засобів масової інформації та ін. Такі прийоми зветься змішаними.

Прийом «Обід-буфет»

Відмінність в організації цього прийому від попереднього полягає в тому, що може бути організовано один чи декілька столів, на яких розміщують страви за групами (наприклад, столи з холодними стравами та закусками, гарячими закусками та другими гарячими стравами, десертними стравами, гарячими напоями в асортименті, бар для відпуску алкогольних напоїв). Гості беруть тарілки і набори із загального столу або зі спеціалізованого, підходять до столів із закусками, вибирають страви і влаштовуються за окремими столами.

Існує два різновиди організації цього прийому:

- типу шведського столу;
- обід-буфет в англійському стилі.

Приєм типу шведського столу характеризується тим, що після вибору страв гості сідають за окремі столики, попередньо сервіровані. Використовуються квадратні 4-місні та круглі чи овальні 5-6-місні столи. На прийомі цього виду може бути присутня значна кількість гостей: 100 осіб і більше.

Обід-буфет в англійському стилі характеризується тим, що після вибору страв гості сідають за один круглий чи овальний стіл, який попередньо урочисто сервіровано з обов'язковою наявністю окрім квітів рідкісних сортів та композицій з них, канделябрів із запаленими свічками. Цей вид прийому організують пізніше 20.00 год, і на нього запрошують невелику кількість високоповажних осіб із чоловіками та дружинами. Під час першого і другого прийому алкогольні напої подають офіціанти, які також можуть подати певні страви на замовлення гостей. На ці прийоми, як правило, запрошуються подружжя.

Приєм «Вечеря»

Цей вид прийому не дуже відрізняється від прийому-обіду. Зазвичай він розпочинається о 21.00, а інколи і пізніше.

Меню і карта вин прийому-вечері в більшості збігаються з меню і картою вин прийому-обіду, за винятком супів. Приєм влаштовується безпосередньо після завершення будь-якої події, заходу, після відвідування Національної опери, Національної філармонії, театру, концерту тощо. Друга важлива відміна стосується обслуговуючого персоналу. Приєм такого гатунку повинні обслуговувати тільки офіціанти-чоловіки у смокінгах чи у фраках, застосовуються також білі бавовняні рукавички. Також влаштовується святковий прийом-вечеря на честь дня народження перших осіб держави.

Приєм «Келих шампанського»

Влаштовують цей прийом із нагоди національного свята, приїзду делегації, остаточного від'їзду посла тощо. Початок о 12.00 год дня, тривалість – не більше години.

Під час прийому подається лише шампанське, але можна окремо організувати бар або подавати на тацях віскі, джін, горілку, вина, соки, мінеральну воду тощо. Закускою можуть бути канапе, сандвічі, тарталетки, воловани, профітролі з різними наповнювачами тощо, горішки солоні в асортименті, чіпси, фрукти, цитрусові тощо.

Прийом «Келих вина»

Прийом головним чином нагадує попередній. Влаштовують його також із нагоди відкриття виставок, фестивалів тощо. Час влаштування – о 12.00 год.

Із напоїв подають переважно вина, із закусок – різні види твердого та м'якого сиру, фрукти та закуски з них, маслини, оливки фаршировані, солоні горішки, канапе, сандвічі, тарталетки, воловани, профітролі з різними наповнювачами тощо. На цей та попередній прийоми є можливим запрошення гостей з дружинами. Особливість цих прийомів полягає також у тому, що вони не вимагають складної та тривалої підготовчої роботи, столів і стільців не розставляють, за винятком столів для тютюнових виробів і паління.

Прийом «Келих вина із сиром»

Прийом відрізняється від попередніх простотою й економічністю його організації та можливістю широкого вибору варіантів гастрономічних поєднань різних видів і сортів сиру та вина. Обговорення смакових якостей та видів сиру і вин допомагає незнайомим гостям зав'язати жваву бесіду.

Крім сиру пропонуються також деякі страви, але головною стравою повинен залишатися сир. Слід класти великі шматки сиру і до кожного подавати відповідний ніж. До меню можуть входити різні хлібці (поруч із ними ставлять масло), паштети, фаршировані яйця, у тому числі перепелині, фрукти. Цей вид прийому проводиться на кшталт прийому-фуршету. Якщо сир – єдина закусточна страва, то його подають із розрахунку 200 г на особу. Час влаштування такий, як у попередніх прийомах.

Прийом «Коктейль»

Час початку прийому-коктейлю від 17.00 до 20.00 год, тривалість – від 1,5 до 2 год. Особливістю організації цього прийому є те, що столів із стравами та

закусками взагалі не розставляють. Гості їдять та п'ють стоячи. Облаштовують інколи лише столи для тютюнових виробів та паління. Усі страви офіціанти подають в обніс та на тацях різної форми. Офіціанти створюють тандем (страви – напої).

Меню прийому включає: канапе, воловани, тарталетки з різними наповнювачами, закуски на шпажках, коктейльні бутерброди, гарячі закуски в порційному посуді (кокільниці, кокотниці) та інші гарячі дрібнопорціоновані страви без гарніру, а також порціоновані фрукти, десертні страви, морозиво тощо. Меню не є настільки різноманітним, як на прийомі-фуршеті – воно навіть є обмеженим, але алкогольні напої представлені в дуже широкому асортименті, в тому числі змішані. Подавання гостям аперитиву зазвичай не організовується. Наприкінці прийому подають шампанське, морозиво, каву, чай.

Прийом «Фуршет»

Прийом цього виду – дуже поширений, тому що є зручним для контактів: є можливість під час фуршету поспілкуватися з багатьма присутніми особами. Цей прийом влаштовують із нагоди національного свята, презентації послів, ювілейних дат тощо. Особливістю є те, що він відбувається без розсаджування за столами, гості їдять і п'ють стоячи, що дає можливість обслужити на певній площі приміщення велику кількість осіб.

Зазвичай на фуршет запрошують, у залежності від події, від 80 до 500 осіб, а в деяких випадках і значно більше (1000 осіб). Час влаштування прийомів-фуршетів між 17.00 та 20.00 год, в окремих особливо урочистих випадках – початок о 20.00 год чи навіть пізніше. Тривалість прийому, зазвичай, 2 години, але в деяких випадках може бути і більше.

Меню прийому-фуршету дуже різноманітне, до складу котрого входять майже всі групи страв із різних видів сировини, для приготування яких використовують різноманітні види теплової обробки та форми бенкетного нарізування продуктів. Оформлення страв – бенкетне, але головною особливістю є те, що усі страви дрібнопорціоновані, і їх можна наколотити виделкою і майже не користуватися ножем.

Інколи на цих видах прийомів організують спеціалізовані столи: для подавання аперитиву, рибні, м'ясні, з виробами із твердого та м'якого сиру, з асортиментом холодних страв та закусок, гарячих закусок та гарячих других страв із гарніром та без нього, десертні, чайні, кавові, для чистого посуду і наборів, для паління, бар чи декілька тощо. У такому випадку потрібно два і більше приміщень. Перед початком прийому зазвичай організують подавання аперитиву: міцних і не дуже алкогольних напоїв, соків, мінеральної газованої та негазованої води, в тому числі з льодом (якщо прийом відбувається під час весняно-літнього періоду).

Прийом «Чай, Кава»

Неофіційний прийом, який влаштовують, як правило, тільки для жінок. Влаштовують їх дружини міністрів закордонних справ, послів для дружин послів. Прийом такого типу проводиться між 16.00-18.00 год. Тривалість – 1- 1,5 год. Для чаю накривається один або кілька столів, подаються кондитерські та булочні вироби, десертні й сухі вина, соки, мінеральна вода. Закуси (канапе з ікрою, рибою, сиром) подаються за чаєм рідко, а якщо й подаються, то в невеликій кількості. У деяких країнах, наприклад в Туреччині, такий вид прийняття влаштовується на честь високих гостей від імені керівних діячів країни. В англійському протоколі прийом такого типу отримав назву «*five o'clock*» (п'ять годин).

Прийом «Жур-фікс» (з франц. «фіксований день»), які влаштовують дружини міністрів закордонних справ або послів у певні дні (неділю слід уникати) й години протягом усього осінньо-зимового сезону. Прийоми такого типу називають ще «середі», «четвери», «п'ятниці» тощо (влаштовуються, наприклад, кожної останньої середі кожного місяця). Особи, які одержали запрошення на «жур-фікс», можуть приходити на нього без додаткових запрошень до закінчення сезону, якщо не надійде особливе повідомлення. За часом проведення та характером частування «жур-фікс» не відрізняється від «чаю». На прийоми «жур-фікс» можуть також запрошуватись чоловіки. Інколи такі прийоми носять форму музичних та літературних вечорів.

Приєм Раут – святковий званий вечір, часто має політичне значення. Запрошується вітчизняна та іноземна політична, ділова, наукова еліта суспільства. Організатори прийомів-раутів можуть бути одягнені в національне вбрання.

Пікнік – неофіційний прийом, який проводять на свіжому повітрі за містом, на лоні природи. Страви готують заздалегідь і ретельно упаковують для доставки на місце пікніку, куди також відвозять розкладні столи та стільці, великі парасолі. Інколи роблять настил для підлоги чи оформлюють у вигляді шатра місце для споживання їжі. Гостям прийому пропонують холодні закуски, холодний або гарячий суп (відповідно до сезону), головну страву – яловичу вирізку або запечену свинину, на десерт – фрукти й тістечка. Гарячі страви перевозять у термосах або у термо-гастроємкостях.

Важливим під час підготовки до пікніка має вирішення проблеми транспорту, не зайве взяти з собою великі парасольки. Пікнік проводиться в теплу пору року, тому одяг – легкий, літній, але більш святковий, ніж на барбекю.

Барбекю – це найулюбленіший вид прийому як на Заході, так і на Сході. Він проводиться на свіжому повітрі – на дачі, за містом. Це слово об'єднало багато понять: і страву, і спосіб приготування, і соус, і пристрій, і навіть організацію відпочинку. В період приготування м'яса гостям пропонуються напої (пиво, вино, соки, мінералка), поруч кладуть солоне печиво, солоні горішки, овочі (сирі), сервіровані із сметаною або гірчичними соусами. При холодній погоді гостям за 20-30 хвилин до подання м'яса можна запропонувати гарячий суп. Саме м'ясо сервірується з різними видами томатного соусу (кетчупами), до нього подаються відварені чи печені овочі. Свіжі фрукти ідеальні як десерт.

Розміщення гостей за столами зазвичай буває у двох варіантах: *зосереджене та розосереджене*.

Зосереджене розміщення гостей за столами здійснюється здебільшого у вітчизняній практиці дипломатичних прийомів із розсаджуванням у відповідних установах. Варіанти форм розстановки столів при такому розміщенні можуть

бути у вигляді: прямокутника; квадрата; чотирьох прямокутних столів, виставлених у формі квадрата з вільною серединою (для оформлення квітами, знаками національної символіки тощо); кола; кола з вільною серединою; овалу; овалу з вільною серединою; у вигляді літер «С», «Т», «П», «Е» та іншої конфігурації.

Вибір форми конфігурації бенкетних столів залежить від форми зали, її площі, розташування вікон, дверей, кількості запрошених гостей.

Розосереджене розміщення гостей за столами здійснюється здебільшого у закордонній практиці прийомів із розсаджуванням, а у вітчизняній – як складовий елемент під час обслуговування гостей чаєм, кавою у гостинній або в окремому приміщенні під час прийому «Обід-буфет», а також в організації прийому-бенкету з порівняно невеликою кількістю учасників у ресторанах різної форми власності, що входять до переліку місць, які можуть відвідувати перші особи держави та інші офіційні особи. Форми розстановки столів при цьому виді розміщення можуть бути двох варіантів: геометричної та вільної. Геометрична форма розміщення столів може бути використана на прийомах «Обід-буфет» (за типом «шведського столу»), «Жур-фікс», а також застосовуватися при подаванні чаю, кави на бенкеті «Обід», якщо обслуговування здійснюється в тій же залі, де він відбувався.

Розміщення столів

Для геометричної форми розстановки столів можуть використовуватися столи квадратні, прямокутні, круглі на 2-3, 4-6 місць і застосовуватися такі види їх розміщення: впродовж стіни, рядами, по діагоналі, у шаховому порядку.

Вільна форма розстановки столів характеризується тим, що при розташуванні столів меблі не підкреслюють периметру стін, проходів. Ця форма може використовуватися на прийомах «Чай», «Жур-фікс», при подаванні чаю, кави на прийомі «Обід» в іншій залі (гостинній), а також на деяких бенкетах «Фуршет» у конференц-залах державних установ. У Будинку прийомів в аванзалі та бенкетних залах застосовується геометрична форма розташування столів, а в гостинній – вільна.

Відстань між столом для почесних гостей і столами, які розміщені перпендикулярно до нього однією або декількома паралельними лініями, повинна бути в межах 1,5-2 м, між паралельними столами – 2 м, між стіною та столом – не менше за 1,5 м.

Для почесних гостей стіл може бути засервірованим лише з одного боку, через що його ширина стає трохи вужчою, але не набагато. У практиці дипломатичних прийомів в організації прийомів-фуршетів застосовують також розстановку столів по периметру приміщення, здійснюючи одностороннє сервірування. За рахунок цього центральна частина приміщення залишається вільною, що дає гостям можливість для більш різноманітного спілкування.

Прийнятий в дипломатичній практиці класичний варіант сервірування столів на прийомах із розсаджуванням включає наступні елементи: лляна скатертина (чи декілька) або бенкетне полотно; мілка столова тарілка (220-330 мм); закусочна тарілка (200-310 мм); пиріжкова тарілка (175-220 мм); ніж закусочний; виделка закусочна; столовий ніж; рибний ніж; ложка столова; столова виделка; рибна виделка; ніж для масла; ніж десертний; виделка десертна; ложка десертна; фужер для води (250 см³); мадерна чарка (75 см³); чарка для горілки (50 см³); фужер для шампанського (150 см³); рейнвейна чарка для білого столового вина (100 см³); лафітна чарка для червоного столового вина (125 см³); серветка лляна; сільничка; перечниця; композиція з квітів; кувертна картка; меню. Сучасна мода на скло пропонує більш місткі фужери, келихи та чарки, наприклад фужер для води (350 см³); келихи для вина (250-300 см³) тощо.

Куверт – відстань між крайніми предметами індивідуального сервірування одного гостя. Довжина одного куверта в залежності від виду прийому, обраного меню дорівнює 0,8-1 м, для почесних гостей – трохи більше.

Процес сервірування має наступну послідовність:

- мілка столова тарілка в якості підставної;
- пиріжкова тарілка (може бути в окремих випадках у вишитій лляній серветці); закусочна тарілка;

– ніж столовий, ніж рибний, ложка столова, ніж закусочний (у залежності від меню їх може бути два), ніж для масла; виделка столова, виделка рибна, виделка закусочна (у залежності від меню їх може бути дві);

– ложка десертна (у залежності від обраного виду десерту), ніж десертний, виделка десертна;

– фужер для води, чарка мадерна, чарка для горілки, келих для шампанського, чарка рейнвейна, чарка лафітна; лляна серветка вертикальної форми складання; кувертна картка, меню в обкладинці;

– сільничка (ставиться ліворуч від перетинці ближче до осі стола через один прибор), перетинця (ставиться праворуч сільнички).

Місце лляної серветки може бути на закусочній тарілці, а також ліворуч десертних приборів за пиріжковою тарілкою.

Сервірування столів відповідає виду прийому-бенкету. Розстановка посуду з порцеляни, металу, скла, льону та дотримання відстані між предметами відповідають загальним вимогам сервірування столів на офіційних прийомах-бенкетах із повним обслуговуванням офіціантами. Десертний набір розташовують за мілкою столовою тарілкою, яка слугує за підставну, здебільшого паралельно кромці стола, чи за наборами (ножами) праворуч. У цьому випадку міняють місцями посуд зі скла та десертні набори.

Посуд із кришталю розташовують праворуч за наборами (ножами). На відстані в 1 см від столового ножа ставлять фужер для води, далі розташовують інші келихи та чарки. Місце фужера також може бути за підставною тарілкою на відстані 3-5 см від неї. Фужер завжди знаходиться у центрі тарілки, а інші види скла – праворуч від нього прямо або під кутом у 45 градусів до осі стола чи групою тощо.

Якщо серед гостей є особи, які зовсім не вживають міцних алкогольних напоїв, то у другому ряді праворуч від келиха для шампанського ставлять склянку для соків. Перший ряд скла тоді включає:

– фужер для води;

– келих для вина (рейнвейний чи лафітний);

- мадерну чарку (якщо в меню передбачено міцне вино до перших страв);
- чарку для горілки.

Коньячні та лікерні чарки ставлять на стіл безпосередньо перед подаванням коньяку чи лікеру до кави, чаю. У попереднє сервірування вони не включаються.

Серветки мають певні розміри і діляться на столові, які використовують під час сніданку, обіду, вечері (45*45 см, 35*35 см), та чайні (35*35 см, 25*25 см). Серветки складають, використовуючи як горизонтальні, так і вертикальні бенкетні варіанти форм складання.

Прибори зі спеціями розташовують попарно через куверт на лінії посуду зі скла і ставлять сіль (ліворуч), перець (праворуч), паралельно до осі стола. Використовують лише закриті прибори для спецій. Обов'язковим елементом сервірування є меню в обкладинці та кувертна картка, виконані друкарським способом. Обкладинка меню має розміри 132*192 мм, а бланк меню – 110*180 мм. Обкладинка може виглядати як витвір мистецтва. Меню в обкладинці кладуть перед або за пиріжковою тарілкою, а кувертну картку, на якій зазначено ім'я та прізвище і посаду (у деяких випадках посаду не вказують), – на одне з трьох місць: прямо за десертними наборами (якщо за ними не розташовано скло); на лінії десертних наборів ліворуч; за фужером для води (у разі його розташування – праворуч над столовим ножем).

Кувертні картки визначають місце гостей за столом на прийомі з розсаджуванням. Розміри кувертної картки – 76*101 мм. У відділі протокольної служби картку складають навпіл і на лицьовому боці, де надруковано герб України, від руки каліграфічним почерком пишуть ім'я та прізвище (у вітчизняній дипломатичній практиці – заголовні літери імені та по- батькові й повністю прізвище).

Під час сервірування попільнички на стіл не ставлять, оскільки згідно з етикетом палити дозволено лише після подавання кави (чаю).

Велику увагу у сервіруванні столів приділяють *іншим видам атрибутики*. Бенкетні столи прикрашають квітами, свічками, канделябрами, прапорами країн, стрічками та іншою атрибутикою.

Організація обслуговування гостей на прийомах-бенкетах

Сценарій обслуговування гостей значною мірою залежить від часу прийому, нагоди, з якої його влаштовано, кількості і складу запрошених гостей, виду прийому і способу розміщення гостей за бенкетними столами тощо.

Структура обслуговування прийому-бенкету є незмінною і складається з кількох етапів.

Перший етап обслуговування – подавання аперитиву – відбувається в аванзалі, у бенкетній залі. В аванзалі може бути організовано бар із обслуговуванням барменом та офіціантами; аперитив також може бути подано в обніс. Як аперитив пропонуються алкогольні та безалкогольні напої .

Алкогольні напої: горілка, червоні сухі вина, ароматизовані вина, шампанське, пиво тощо.

Безалкогольні напої: асортимент соків, мінеральна газована і негазована вода, фруктові напої, вода з льодом. Якщо в аванзалі організовано **бар**, то всі напої сервірують на окремих столах, кількість яких розраховують у відповідності до кількості запрошених. За кожним столом закріплюють по два офіціанти, один із яких стежить за наявністю потрібної кількості льоду, чистого посуду певного виду, відкорковує пляшки, а другий відпускає на замовлення гостей певні види або поєднання напоїв. На столах виставляють пляшки з мінеральною та фруктовими водами, соки в асортименті у фабричній упаковці чи у графинах, а також фужери, склянки потрібної кількості.

Напої у відповідний посуд гостей офіціанти налипають до подавання страв. Фужери, келихи, чарки наповнюють у кількості 1/3, 2/3, а решта скла залишається вільною.

Останніми роками особливістю сервірування столів на прийомах-фуршетах, куди запрошено велику кількість гостей, є використання чарок, келихів, склянок і фужерів із полімерних матеріалів, які на вигляд не

відрізняються від кришталевих, лише не мають гравірування. Біля кожного стола розташовують двоповерхові офіціантські візки, призначені для збирання брудного посуду і порожньої тари.

подавати аперитив офіціанти можуть також і в обнос. У цьому випадку вони використовують таці круглої, прямокутної чи овальної форми з неслизькою поверхнею, застелені лляними чи бавовняними серветками. На таці можуть стояти чарки, келихи, фужери та склянки з відповідними напоями, налитими на 2/3 об'єму. В деяких випадках таці сервірують напоями одного виду. У практиці обслуговування аперитиву склалося приблизне співвідношення між столами з алкогольними напоями, соками і мінеральною водою як 1:2. Столи, на яких сервірують аперитив, покривають скатертинами. По периметру їх обтягують тканиною контрастного кольору, у відповідності до інтер'єру приміщення, таким чином створюючи «спідниці».

Другий етап обслуговування – безпосереднє обслуговування гостей у бенкетній залі. Особливості обслуговування гостей залежать від виду прийому бенкету, часу проведення тощо. На прийомі-бенкеті з розсаджуванням у залі офіціанти працюють парами, двома номерами.

Поведінка офіціантів під час обслуговування регламентується протоколом і відповідає основним правилам гостинності та етикету.

Обслуговування гостей відбувається суворо в секторі, який закріплено за певним офіціантом. Воно починається з почесних гостей і здійснюється праворуч і ліворуч синхронно.

У вітчизняній дипломатичній практиці найчастіше прийоми-бенкети з розсаджуванням обслуговують офіціанти-жінки у національних костюмах (але без вбрання для голови) та взутті.

Прийоми-бенкети без розсаджування, які влаштовують у вечірні години, обслуговує змішаний склад офіціантів, коли офіціанти-чоловіки вдягають фрак із чорною краваткою-метеликом. У деяких випадках обслуговування здійснюють лише офіціанти, вдягнені у смокінг класичного чорного кольору та білі рукавички (найчастіше це трапляється у дипломатичній практиці за кордоном).

Керує процесом обслуговування метрдотель. На роздавальній лінії звертається увага на повноту набору продуктів у страві, його оформлення, чистоту бортів блюд, салатників, ваз тощо.

Найбільш відповідальний момент у процесі обслуговування – вхід і вихід офіціантів, які мають бути синхронними. Аби досягти цього, напередодні відбуваються постійні репетиції щодо відпрацювання синхронності у взаємодії офіціантів із метрдотелем, офіціантів між собою.

На прийомі-бенкеті з розсаджуванням використовується подавання страв в обнос з багатопорційного блюда за допомогою приборів для перекладання. Тоді, тримаючи страву з гарніром і соус на багатопорційних блюдах, офіціанти зупиняються біля входу до бенкетного залу згідно з нумерацією секторів, у яких вони працюють. На знак метрдотеля офіціанти входять до зали, синхронно прямуючи до своїх секторів, і зупиняються обличчям до столу на відстані у 2-3 кроки позаду тих гостей, з яких має розпочатися обслуговування. На знак метрдотеля починається синхронне обслуговування гостей.

Естетика подавання полягає в тому, що всі принесені предмети офіціанти повинні тримати у лівій руці на рівні ліктя. Пересуватися у залі по вказаних метрдотелем прямих лініях слід швидко, не широкими, але частими кроками.

Під час промов гостей офіціанти припиняють обслуговування, відступаючи на кілька кроків від стола, кожний в своєму секторі.

Чергову заміну чи прибирання тарілок і наборів офіціанти виконують одночасно, коли всі учасники прийому або їх більшість закінчили їсти раніше подану страву.

Сигналом для закінчення офіційної частини прийому-бенкету завжди слугує жест господині прийому – вона підводиться з-за стола.

Третій етап обслуговування – подавання чаю (кави) є обов'язковим на прийомах-бенкетах із розсаджуванням в іншому приміщенні – гостинній. У деяких випадках чай (каву) подають у бенкетній залі за окремими 3-4-місними чайними столами круглої чи прямокутної форми, які розташовують по

периметру приміщення. Але ні в якому разі чай (каву) не подають за бенкетним столом.

У гостинній залі повинно бути неяскраве освітлення, свічки, столи круглої або овальної форми, м'які меблі (дивани, крісла), є бажаною наявністю каміну, може бути фонтан чи елементи аквадизайну, рояль, арфа, інші музичні інструменти.

Використовується вільне розташування меблів. Гості розміщуються за столами за бажанням. Сервірування столів і техніка подавання кави, чаю, фруктів, алкогольних напоїв й тютюнових виробів є такою ж, як на бенкеті з повним обслуговуванням офіціантами.

Наприкінці обслуговування гостям пропонують охолоджену газовану або негазовану мінеральну воду, соки.

На прийомах-бенкетах без розсаджування офіціанти подають в обнос чай (каву) у бенкетній залі.

Іноді перед подаванням кави офіціанти подають в обнос і коньяк у коньячних чарках на таці, яка застелена лляною серветкою; можуть також подати лікер. На таці може бути 7 кавових чашок і 1-2 чайні чашки. На кожне блюдо кладуть спеціальну різьблену паперову серветку, а на ложку – 1-2 грудочки цукру-рафінаду. Співвідношення чаю та кави залежить від смаків і уподобань гостей та національних традицій.

2. 4 Особливості обслуговування відвідувачів інших країн світу

Організація харчування іноземних туристів здійснюється здебільшого в ресторанах, барах, кафе класів «люкс», «вищий» та «перший». Туристичні фірми заздалегідь подають підприємствам громадського харчування місячні або декадні графіки перебування іноземних туристів із зазначенням класу обслуговування та національності туристів, а не пізніше ніж за добу – замовлення на обслуговування кожної групи туристів.

Для груп туристів звичайно передбачається триразове харчування – сніданок, обід, вечеря. Організація харчування груп іноземних туристів

здійснюється в окремих залах або за спеціально виділеними столами у загальному залі.

Меню повинно бути різноманітним за днями тижня. У меню потрібно включати не менше 5-6 фірмових страв і страв на замовлення. Необхідно також враховувати національні звичаї і смаки туристів. На прохання туристів підприємства харчування зобов'язані замінювати страви з урахуванням наявності на підприємстві сировини, у тому числі забезпечувати дієтичними і вегетаріанськими стравами.

Меню сніданку для всіх туристів може передбачати, так званий, європейський сніданок. Таке меню складається з фруктового або ягідного соку, холодної закуски (сир, масло вершкове, шинка), гарячої закуски або легкої другої страви – яєчня або сирники, варення або джем, булочка, гарячий напій – кава або чай. До сніданку подають також хліб або тост, цукор.

Обід, як правило, складається із холодної закуски, супу, другої гарячої страви, десерту, кави. , кави. На вечерю подають холодну закуску, другу гарячу страву, десерт, гарячий напій. На обід і вечерю подають мінеральну або фруктову воду, пиво.

Меню обіду і вечерю складають не менш ніж у двох варіантах на кожен день і напередодні пропонують для вибору керівнику групи туристів. У меню вказують назву ресторану, клас харчування, назву страв, їх вихід і ціни. Меню підписує керівник підприємства, завідувач виробництва, метрдотель (адміністратор).

Рекомендуються такі орієнтовані інтервали харчування: сніданок – з 8 до 10 години (у туристичний сезон – з 7 до 10 години); обід – з 12 до 15 години; вечеря – з 17 год. 30 хв. До 20 години.

При організації обслуговування груп іноземних туристів рекомендується використовувати бригадний метод, тому що тривалість сніданку не повинна перевищувати 30 хв., а обіду і вечері – 1 год (на кожне приймання їжі).

Бригада офіціантів складається з трьох-чотирьох працівників: бригадира і двох-трьох членів бригади. Бригадир постійно присутній у залі й обслуговує

споживачів – приймає замовлення на додаткову продукцію, керує роботою офіціантів, здійснює розрахунок. Члени бригади отримують страви в роздавальні або в буфеті, доставляють їх у залу і допомагають бригадиру.

Групи туристів у зв'язку з обмеженням у них часом на споживання їжі обслуговуються таким чином. Для всіх туристів подається єдиний сніданок певної вартості, меню якого щоденно змінюється. До приходу туристів на стіл подаються холодні закуски, соки, хлібобулочні вироби, води чи пиво, фрукти і солодкі страви (крім морозива). До сніданку й обіду на стіл обов'язково подається кип'ячена охолоджена вода зі шматочками льоду. Холодні, гарячі закуски (сосиски, сардельки з гарніром тощо) і другі гарячі страви, виготовлені порційними шматками (біфштекс, лангет та інші), подаються як у мілких столових тарілках, так і в загальних блюдах з розкладанням їх на столі. Перші страви подаються в супових мисках (крім страв, які подаються в бульйонних чашках). Сервірування столу чашками з блюдцями і ложками для гарячих напоїв здійснюється шляхом розкладання їх групами з торців столу або на приставному столі.

Індивідуальних іноземних туристів забезпечують триразовим харчуванням (сніданок, обід, вечеря).

Сніданок для індивідуальних іноземних туристів може бути організований в окремій залі ресторану, за спеціально виділеними столами у загальному залі за типом «шведського столу», а за бажанням туриста – у номері, де він мешкає.

Обіди і вечері індивідуальним іноземним туристам відпускають у ресторанах за готівковий розрахунок і за кредитними картками.

Обслуговування індивідуальних іноземних туристів, які обслуговуються з відміткою «особлива увага», повинен здійснювати метрдотель (адміністратор). Він зустрічає гостя, надає допомогу в розміщенні за столом, приймає замовлення, подає страви, здійснює розрахунки і проводить гостя. Приймаючи іноземних гостей, працівники підприємства громадського харчування зобов'язані приділити максимальну увагу відвідувачам з урахуванням їхніх національних традицій, особливостей і режиму харчування.

Страви польської кухні за технологією приготування і набору продуктів схожі з блюдами української і російської. Для приготування страв використовують овочі, рибні продукти, валове і свине м'ясо, птицю, дичину, субпродукти, гриби. Салати зі свіжих овочів рекомендовано заправляти майонезом, олією з лимонним соком. Не слід включати в раціони харчування блюда з баранини. З гарячих напоїв популярні чорна кава або кава з молоком.

При приготуванні страв **чеської кухні** використовуються різноманітні спеції і пряності. Блюда з риби річкових порід краще подавати як холодну закуску під майонезом або маринадом. З перших страв рекомендуються прозорі бульйони і пюреподібні супи. До других страв в якості додаткового гарніру можна рекомендувати салати з овочів, які заправляються салатною заправкою. Великою популярністю користуються солодкі страви. Не рекомендовано включати в раціон для харчування туристів з Чехії страви з баранини і січеного м'яса.

Угорська кухня різноманітна стравами з яловичини, свинини, телятини, птиці. Для приготування страв використовують свине сало, червоний солодкий і гіркий перець, ріпчасту цибулю. Страви зі свинини, яловичини, птиці, риби в угорській кухні готують в натуральному вигляді, смаженими і тушкованими в соусі; страви з січеного м'яса менш популярні, а котлетну масу взагалі не використовують. Великою популярністю користуються вироби з борошна, холодні закуски зі свіжих та маринованих овочів. Не рекомендується включати в раціони харчування: із закусок – кетову ікру, кільку, оселедець; із перших страв – борщі, щі (можна раз в тиждень); з других страв – січену баранину і гарнір з гречаної каші; з солодкого – киселі.

Болгарська кухня схожа з вірменською і грузинською. Для приготування страв використовують олію, помідори, цибулю, свіжі овочі, солодкий перець, виноград, абрикоси. Можна рекомендувати різні холодні закуски; з перших страв – бульйони, супи з овочами, супи на кислому молоці, розсольники, харчо; з других страв різноманітні натуральні блюда зі свинини, телятини, баранини і овочів в жареному чи тушкованому вигляді. Окремо до них слід подавати

зелений салат (незаправлений), салат з помідорів і огірків в якості доповнення до гарніру. Необхідно пам'ятати, що з травня місяця болгари не їдять стару картоплю, а замінюють її в гарнірах відварним рисом чи макаронними виробами. При сервіровці столу рекомендується ставити додатково оцет, червоний перець, подавати білий хліб. В кінці обіду (вечері) болгари люблять пити чорну каву або каву по-східному.

Югославська кухня в основному схожа на болгарську, однак кожна місцевість в Югославії має свої характерні особливості в приготуванні страв, використанні визначених продуктів. В районах Сербії в їжу вживають свинину, в районах Боснії, Чорногорії, Македонії – рибу, нерибні продукти моря. Загальним для югославської кухні є використання овочів, яєць, птиці, сира, бобових.

У румунській кухні популярні страви прожареної свинини, яловичини, птиці, риби, овочів, кукурудзи (відвареної, жареної, тушкованої). Великим попитом користуються м'ясні страви, які жарять на решітці. Румунам можна рекомендувати вершкове масло, салати зі свіжих овочів, мариновані овочі, рибу під маринадом, ковбаси, бекон, жарену птицю, бульйони з крупами, кльоцками, макаронними виробами, борщі, овочеві супи, блюда з вирізки, шашлики зі свинини, страви з риби в відвареному та жареному вигляді, блюда з яєць, галушки, вареники. Після обіду рекомендується подавати чорну каву. В раціон харчування не слід включати блюда з баранини, рубленого м'яса, соуси і киселі.

Німецька кухня відома великою різноманітністю бутербродів з маслом, сиром, творогом, сирковою масою, м'ясними і рибними продуктами, ікрою. Для приготування страв використовують різні продукти: рибу, м'ясо (свинину, яловичину, телятину) в натуральному і рубленому вигляді, птицю, яйця, квашену капусту. Приправи використовують помірно. З перших страв німці віддають перевагу супам-пюре з овочів, домашньої птиці або дичини, бульйони з гарнірами з овочів, м'яса, круп, яєць, з пиріжками. Перші страви необхідно подавати невеликими порціями (300 г). Із солодких страв популярні компоти,

киселі, желе, пудинги, запіканки, морозиво, кондитерські вироби; з гарячих напоїв – чорна кава, кава з молоком чи вершками.

Французька кухня славиться різноманітністю соусів. Для приготування страв використовують різні овочі, рибу, м'ясо, сир. Французькі туристи, які приїжджають в нашу країну, завжди прагнуть познайомитись з нашою кухнею. Вони люблять гострі закуски, маслини, каперси, натуральні салати з огірків і помідорів, м'ясні і рибні салати, рибну гастрономію, м'ясне асорті, відварену і жарену птицю, щі, борщі, бульйони з піріжками і пюре образні супи з дичини і овочів. Порції перших страв не повинні перевищувати 250 г. З других страв можна рекомендувати рибні, м'ясні (з яловичини, баранини, птиці і дичини), овочі в відвареному, жареному, тушкованому вигляді блюда з яєць, налисники з ікрою і сметаною. На десерт в меню включають компот з консервованих чи свіжих фруктів, морозиво, чорну каву. Зранку рекомендується легкий сніданок з фруктового соку, вершкового масла, одного яйця або яєчного блюда, джему, булочки і кави. О 12-13 год подають другий сніданок – холодну м'ясну або рибну закуску, салат, гарячу м'ясну закуску з овочевим гарніром, сир і каву. На обід можна рекомендувати дві холодні закуски, першу страву, натуральні котлети з телятини, баранини, блюда з яловичини. Можна пропонувати і гарніри з круп, сир, кефір, сметану.

В італійській кухні популярні макарони, сир, томатний соус, маслини, рибні продукти, оливкове масло. Італійці люблять краби і салати з них, каперси. Огірки, бекон, відварений язик, відварену чи жарену курку. З перших страв для них краще готувати бульйони, супи-пюре, а з других – рибні, м'ясні (з нежирної свинини, баранини, птиці) з овочевими чи макаронними гарнірами. Улюблена страва італійців – лангет з зеленим салатом, свіжими помідорами чи маринованими овочами.

У кухні народів скандинавських країн широко використовуються всі види рибних делікатесів, оселедець, блюда з риби, яловичини, круп, овочів. На сніданок рекомендується подавати холодне молоко або кефір, вершкове масло, каву з гарячим молоком (яке подається окремо), свіжу булочку. З перших страв

подають український борщ, суп зі свіжої капусти, картопляні супи, бульйони. Порції перших страв повинні бути невеликими (300 г). Народи скандинавських країн люблять налисники зі сметаною, гречану розсипчасту кашу з маслом, бутерброди, холодні закуски. Обідають вони пізно, першу страву їдять один раз в день. Свіже молоко можна подавати і в обід і на вечерю. Із раціону виключають страви з сиру і баранини. На десерт рекомендується подавати свіжі фрукти і ягоди, компоти з консервованих фруктів, морозиво, пудинг, торт, тістечка.

В англійській кухні великий асортимент закусок, з яких важливе місце відведено рибним (окрім кетової ікри і заливної риби). Із других страв англійці віддають перевагу блюдам з вирізки яловичини, риби, панірованої в сухарях, жарених курчат. Всі страви з гарніром з овочів вони вживають з обмеженою кількістю соусів. З українських страв англійці люблять український борщ, котлети по-київські, голубці. Їм не слід пропонувати рибні супи, круп'яні гарніри, ковбаси, сосиски, пельмені, млинці. На сніданок можна рекомендувати вершкове масло, фруктовий чи томатний сік, шинку, омлет, джем, булочку, каву або чай з гарячим молоком (подається окремо); на обід – вершкове масло, овочевий салат, рибну гастрономію або відварену осетрину, бульйон чи пюре образний суп, м'ясне блюдо, мінеральну воду (Нарзан); на десерт – компоти, морозиво, желе, суфле, фруктові салати.

Американська і канадська кухні схожі з англійською. Однак у кожній з них є характерні особливості, властиві кухні європейських країн. Це пояснюється історичним розвитком США і Канади. У американців і канадців найбільш популярні креветки, краби, солені та мариновані овочі, фрукти і салати з них, холодне м'ясо, устриці, маринований оселедець, паштет з печінки, фаршировані яйця, закусочні бутерброди. Для приготування закусок використовують майонез, салатні заправки. Американці п'ють каву перед сніданком. Перший сніданок може складатись з грінок, бекону, шинки, яєчні - натуральної, солодкої булочки, кладій, сосисок, дині (в сезон). Другий сніданок (ленч) співпадає по часу з нашим обідом і складається із салату і другої страви з овочевим гарніром. З перших блюд рекомендується подавати овочеві,

картопляні, грибні супи, борщі, бульйони; з других – блюда з вирізки, ростбіф, відварні, жарені, тушковані курчата, індичку, азу, гуляш, бефстроганов, жарені креветки, блюда з яєць, м'ясні тюфтельки, сосиски, макарони з сиром; з солодких блюд – морозиво, пироги з яблуками, вишнями, пудинги, вівсяне печиво. Стакан молока подають до обіду та вечері. Обідають американці о 16-17 год. І вечеряють за 1,5-2 год до сну.

Китайська кухня відрізняється різноманітністю страв як за застосуванням різних продуктів, так і за способом їх обробки, використанням спецій, приправ. У процесі приготування страв використовують рослинні продукти, продукти моря (медузи, трепанги, каракатиці, кальмари), свинину, яловичину, птицю, е масло. Другі страви звичайно подають невеликими порціями, але в асортименті 3-4 найменування. Обід закінчується подачею бульйону. Китайці не вживають молочні продукти, вершкове і топлене масло, маргарин, сир. В китайській кухні продукти нарізають тонкою соломкою, кубиками, скибочками. Рис відварюють без солі (розсипчастий і у вигляді рідкої каші).

Корейська кухня схожа на китайську, тому корейцям можна рекомендувати такі ж самі страви, що й китайцям. Корейці люблять білий хліб. В раціон їх харчування не рекомендується включати бульйони, картопляні гарніри, сирокочені ковбаси, страви з сиру, кефіру, какао, каву, блюда з соусами на борошні і які мають сметану. Корейці не люблять мінеральних вод, вони п'ють охолоджену воду і пиво.

Монгольська кухня схожа з китайською і корейською. Можна додатково рекомендувати різні страви з баранини, птиці. Монголи охоче п'ють молоко і кефір, але не люблять ікру і рибу.

В японській кухні для приготування страв використовують рибні та нерибні продукти моря, овочі, телятину, свинину, баранину, курей. В японській кухні зберігаються традиції китайської кухні. Однак, на відміну від китайців, до сніданку, обіду, вечері їм можна подавати масло, деякі види м'яких сирів. Японці люблять перші страви, які їм можна подавати (не більше 250 мл) три рази на день. З гарячих напоїв рекомендується чай, іноді чорна кава.

Індійська кухня. Загальної кухні для країни не існує. Багато з індійців – суворі вегетаріанці, що повністю виключають з раціону харчування продукти тваринного походження, навіть рибу та яйця. Основними продуктами харчування для них є : рис, зернові каші, йогурт, овочі, олія. Різноманітності індійській кухні надають спеції, прянощі, ріпчаста цибуля, часник. В Індії багато фруктів, кокосових горіхів, фініків, манго, лимонів, тому при кожному прийомі їжі рекомендується ставити на стіл фрукти, соки. Улюбленим напоєм в Індії є міцний гарячий чай, до нього можна подати гаряче молоко.

Кухня народів Близького та Середнього Сходу має багато спільного у використанні деяких продуктів, виконанні вимог до їжі, що пред'являє релігія. Для приготування страв використовують рис, боби, баранину, козлятину, рідше гов'ядину, птицю, овочі у свіжому та консервованому вигляді, яйця. Свинина з раціону харчування майже повністю виключена. Більшість страв готують гострими, використовуючи при цьому перець, цибулю, часник, гострі та ароматичні корінці та зелень.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. *Способи обслуговування.*
2. *Дайте характеристику основних способів подачі страв: «в обнос», «в стіл».*
3. *Дайте характеристику способу подачі страв за допомогою приставного столика.*
4. *Європейський спосіб обслуговування.*
5. *Зустріч і розміщення відвідувачів.*
6. *Прийом і оформлення замовлень, передача замовлень на виробництво.*
7. *Одержання і подача буфетної продукції, закусок, страв, напоїв.*
8. *Правила подачі безалкогольних напоїв.*
9. *Техніка подачі пива.*
10. *Правила подачі вин.*
11. *Техніка декантування вина.*
12. *Правила подачі холодних страв і закусок.*
13. *Приготування сирної тарілки.*
14. *Правила подачі гарячих закусок.*
15. *Правила подачі перших страв.*
16. *Правила подачі других гарячих страв*
17. *Техніка транишування.*
18. *Техніка приготування сирного фондю.*
19. *Техніка приготування фондю із м'яса, риби і ракоподібних.*
20. *Техніка приготування шоколадного фондю.*
21. *Правила подачі солодких страв і фруктів.*

22. Техніка фламбування.
23. Правила подачі гарячих напоїв.
24. Техніка приготування і способи подачі різновидів чаю.
25. Техніка приготування і способи подачі кавових напоїв.
26. Прибирання столів і заміна використаного посуду.
27. Порядок розрахунку з відвідувачами.
28. Правила подачі рахунку і способи проведення розрахунку.
29. Обслуговування у закладах ресторанного господарства при готелі.
30. Організація сніданку у закладах ресторанного господарства при готелі.
31. Обслуговування в обідній час.
32. Обслуговування в номерах готелю – «Room service».
33. Організація міні-бару у номері готелю.
34. Додаткові послуги закладів ресторанного господарства при готелі.
35. Техніка обслуговування за типом «шведський стіл».
36. Кейтерингове обслуговування.
37. Техніка обслуговування бенкетів. Види бенкетів.
38. Дайте характеристику бенкету з частковим обслуговуванням.
39. Дайте характеристику «бенкету-чай».
40. Дайте характеристику прийому «Сніданок».
41. Дайте характеристику діловому (робочому) прийому.
42. Дайте характеристику прийому «Обід».
43. Дайте характеристику прийому «Обід-буфет».
44. Дайте характеристику прийому «Вечеря».
45. Дайте характеристику прийому «Келих шампанського».
46. Дайте характеристику прийому «Келих вина», «Келих вина із сиром».
47. Дайте характеристику прийому «Коктейль».
48. Дайте характеристику прийому «Фушет».
49. Дайте характеристику прийому «Чай, Кава».
50. Дайте характеристику прийому «Жур-фікс», прийому Раут.
51. Дайте характеристику організації та проведення пікніка, барбекю.
52. Підготовка приміщення до обслуговування прийомів та вибір варіанта розміщення меблів у залі.
53. Визначте послідовність сервірування та обслуговування прийомів-бенкетів.
54. Техніка та етапи обслуговування гостей на прийомах-бенкетах.
55. Особливості обслуговування відвідувачів інших країн світу.
56. Які правила складання меню для іноземних туристів?
57. Які вимоги до комплексного меню європейських сніданків?
58. Характеристика польської, чеської, угорської кухні.
59. Характеристика болгарської, югославської, румунської кухні.
60. Характеристика та особливості італійської, німецької, французької кухні.
61. Характеристика англійської, американської та канадської кухні.
62. Характеристика скандинавської кухні, її особливості.
63. Характеристика китайської, корейської, японської кухні.
64. Характеристика індійської кухні та кухні народів Близького та Середнього Сходу.

РОЗДІЛ 3

ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

3.1 Організація процесу управління персоналом у закладах ресторанного господарства

Атмосферу ресторану і пряме обслуговування гостей в ресторані здійснюють: майстер ресторанного обслуговування, метрдотель, хостес, офіціант, бармен, сомельє і порт'є та ін. Не у всіх ресторанах представлені ці посади. Розглянемо основні завдання та вимоги, пропоновані до висококваліфікованих фахівців цих професій.

Майстер ресторанного обслуговування характеризується як обізнаний з усіма видами обслуговування фахівець, який, як правило, є затребуваним у закладах ресторанного господарства із малою пропускнуою спроможністю (5-50 посадкових місць у торговельних залах), де одна людина здатна за певний проміжок часу здійснити обслуговування відвідувачів на кількох етапах, виконуючи обов'язки і офіціанта, і бармена/буфетника, і адміністратора залу (метродея). Можливими посадами майстра ресторанного обслуговування є менеджер з виробництва, менеджер з обслуговування та ін.

Основна функція майстра ресторанного обслуговування – забезпечення чіткого та ввічливого обслуговування відвідувачів ресторану. Також у процесі роботи він готує зал до обслуговування споживачів; отримує столовий посуд, прибори, столову білизну; здійснює попереднє сервірування столів, складає серветки різними способами; зустрічає гостей, супроводжує їх до вільних або замовлених місць; приймає замовлення від споживачів, отримує та подає страви та напої; обслуговує клієнтів у номерах готелів; займається декантацією вина та напоїв, фламбуванням страв; проводить розрахунки із клієнтами за допомогою касового апарата, персонального комп'ютера; складає заявки на одержання товарів, кулінарних виробів, страв, булочних та кондитерських виробів; приймає

замовлення та складає попереднє меню для фуршетів, бенкетів та інших заходів поза межами закладу ресторанного господарства тощо.

Метрдотель – начальник штату офіціантів. У його обов'язки входить: зустріти гостей (відвідувачів) безпосередньо біля входу в обідній зал, провести їх до столу, враховуючи при цьому їх кількість і склад, суспільне становище, стать і час, яким вони володіють. Одночасно метрдотель зобов'язаний постійно спостерігати за тим, що відбувається у залах.

У характеристиках компетентності метрдотеля основними є: особиста порядність, етичність, відповідальність, надійність, чесність, справедливість; сумлінність – високі вимоги до результатів своєї роботи; розважливості – здатність приймати розумні, реалістичні й обґрунтовані рішення; цілеспрямованість і продуктивність; результативність – орієнтація на кінцевий результат; наполегливість – здатність переборювати обмеження, які накладаються певною ситуацією; відданість організації і ділова орієнтація – готовність дотримуватися норм організації, захопленість роботою і відповідальність за її якість; впевненість у собі – готовність і вміння вирішувати неординарні завдання; навички командної роботи, командна орієнтація – розуміння необхідності спільної діяльності та вміння працювати у взаємодії з іншими; контактність – уміння встановлювати ділові й творчі відносини з партнерами; комунікабельність – уміння використовувати усне й письмове мовлення, стилістичні та інші виразні засоби для впливу на партнерів і досягнення взаєморозуміння.

Менеджер із виробництва є ключовою особою, що несе відповідальність за виробничу діяльність закладу і якість продукції. Менеджер із виробництва організовує роботу, забезпечуючи приготування їжі високої якості, різноманітного асортименту, розподіляє обов'язки кухарів, складає графік виходу на роботу виробничого персоналу, постійно контролює дотримання технології приготування їжі, норм використання сировини, санітарних правил, наявність у кухарів на робочих місцях технологічних карт, розробляє меню, у складі комісії проводить бракераж готової їжі.

Менеджер із обслуговування здійснює контроль за сервірівкою столів, а також за дотриманням правил торгівлі, дисципліни в залі; організовує підготовку та проведення в закладі ресторанного господарства різних прийомів; веде облік замовлень на прийоми і банкети, безпосередньо керує обслуговуванням; складає меню для груп іноземних туристів; координує та контролює роботу офіціантів та іншого персоналу торгового залу. Менеджер із обслуговування повинен знати правила і техніку обслуговування свят; основи технології приготування страв, вимоги до їх якості та оформлення; форму обслуговування; правила контролю на контрольно-касових апаратах; ціноутворення у закладах ресторанного господарства. Менеджер із обслуговування також бере участь в оцінюванні якості праці, веде журнал обліку, розподіляє роботу між офіціантами згідно із наперед складеним графіком.

У закладах ресторанного господарства з урахуванням його виробничо-торгової діяльності застосовують такі види графіків: лінійний, стрічковий, двобригадний, комбінований, графік сумарного обліку робочого часу.

Лінійний графік – це графік, за яким усі працівники закладу починають і закінчують роботу одночасно. Тривалість робочого дня – 7 годин, час обідньої перерви – від 30 хв. до 1 години. Такий графік застосовують там, де всю роботу можна виконати протягом однієї зміни. Лінійний графік може бути змінним, якщо заклад працює в 2 або 3 зміни. Кількість працівників, зайнятих у кожній зміні, визначає обсяг продукції, що випускається. Його перевага – чіткість зміни, підвищена відповідальність бригади за виконання виробничого завдання, нормальний режим роботи.

Стрічковий графік передбачає вихід працівників на роботу у різний час із тим, щоб у часи пік забезпечити найбільш швидке обслуговування відвідувачів. На початку і в кінці зміни бригада працює в неповному складі, кожен співробітник – 7 годин. Стрічковий графік сприяє подовженню робочого дня закладу при нормальному режимі роботи колективу, ущільнює робочий день.

Двобригадний графік застосовують у закладах, що працюють у дві зміни. Колектив закладу ділять на дві бригади, однакові за чисельністю і кваліфікацією. Кожна бригада працює через день. Тривалість робочого дня для кожного працівника коливається від 11 год. 30 хв. до 11 год. 50 хв., за умови відпочинку наступного дня. Час обідньої перерви при двозмінній роботі може бути встановлений у 2 години.

Комбінований графік поєднує декілька видів графіків і застосовується у закладах, зали яких працюють понад 12 годин. У ресторанах кухарі працюють через день за двобригадним графіком, але на роботу виходять у різний час, тобто за стрічковим графіком. Іноді в заготівельному цеху з ранку виходить на роботу вся бригада, але частина кухарів працює за стрічковим графіком щодня по 7 годин, а бригадири – за двобригадним графіком – через день.

Графік сумарного обліку робочого часу застосовують у закладах, де працівника не можна забезпечити роботою рівномірно по днях тижня протягом місяця або року.

При будь-якому графіку тривалість трудового дня і чергування роботи і відпочинку встановлюють на основі діючих положень і відповідно до вимог виробництва і реалізації продукції з розрахунку 41 години на тиждень.

Організація роботи офіціантів.

Офіціант має володіти такими якостями: орієнтація на відвідувача, вміння слухати і чути, не нав'язуючи свої рішення, люб'язність, знання психології, доброзичливість, чемність, відмінне знання меню і технології приготування страв та напоїв, ввічливість, комунікабельність, акуратність, наявність почуття власної гідності, вміння контролювати свої емоції, здатність подати себе, витриманість тощо.

Офіціант повинен знати все меню, всі страви, пропоновані гостям. Основою трудової діяльності офіціанта є спілкування з відвідувачами. Офіціант повинен усвідомлювати, що його праця потрібна людям і, що його професія цінується в суспільстві, адже він є важливою частиною всього складного ланцюга від приготування страв до подачі їх відвідувачам.

Організація роботи бармена. Коктейлі готує і відпускає один або декілька барменів. Перед початком роботи, відповідно до складеного меню і виписаної за заявкою накладною, бармен одержує на кілька днів роботи продукти, необхідні для приготування коктейлів, а також бутерброди, кондитерські вироби (із ресторану або кафе).

Робоче місце бармена повинно бути обладнане всім необхідним для роботи устаткуванням (шейкер, мірний посуд, ложки, щипці, ключі для розкриття банок, пляшки із водою, штопор, рушник для протирання стійки тощо), які розміщені на робочому місці бармена ліворуч.

Пляшки з напоями, сиропи, соки ставлять у визначеній послідовності на постійні місця праворуч. У одному ряду розташовують зліва направо: гарніри до коктейлів (фрукти в сиропі, здрібнені горіхи, шоколад, часточки, кружечки фруктів та ін.), а в другому ряду перед ними – графини із сиропами і соками. Перед барменом повинна міститися кухонна дошка для нарізки фруктів, цитрусових та інших продуктів.

Серед основних якостей бармена слід визначити такі: вміння слухати клієнта, віртуозність, майстерність, оригінальність, інтуїція, уміння експериментувати, пам'ять, стресостійкість, знання в галузі естетики, спритність, артистизм, приємна зовнішність, охайність.

Персонал барів.

Супервізор (менеджер) бару. Така посада є лише у великих ресторанах з великою кількістю барів (наприклад, бар-холи, нічні бари і т.п.). Завдання супервізора ті самі, що й у старшого офіціанта в ресторані, а саме: загальне керівництво, планування відпусток співробітників, контроль, організація, а також утворення нових відділів у барі.

Бармен (bartender, barkeeper) і бармед (barmaid). Бармен і, відповідно, бармед – вузькі фахівці серед персоналу ресторанів, яким необхідні особливі знання з приготування коктейлів. Найважливіша особливість хорошої роботи бармена – не тільки уміння розмовляти з відвідувачами, але і професійне виконання своїх обов'язків.

Баркомміс(барбекер) – помічник бармена (*barboy*). Він перебуває у барі, де виконує розпорядження бармена з усіх видів роботи. Фактично баркомміс відповідальний за всю діяльність бару, але основна його робота пов'язана з напоями, він очолює команду бару. До сфери його обов'язків входить також прибирання і очищення столів та залу.

Барвайтер (*barwaiter* – кельнер). Він постійно перебуває за стійкою. Виконує роботу з обслуговування гостей, але приймає замовлення тільки від бармена або від баркомміса в самому барі, причому займається і розрахунками.

Сомельє – це людина, що володіє мистецтвом обслуговування в повному обсязі, фахівець з вин, знавець правил рекомендації вин і ритуалу їх подачі.

Хостес. Молода, красива, інтелігентна особистість, яка знає іноземну мову. Хостес завжди працює біля входу в зал. Права рука метрдотеля, що замінює його в такі моменти, коли той не має ніякої можливості відійти від гостей. Як і сомельє, наявність хостеса в наших ресторанах явище нове. Він показує гостям зали, дає загальні відомості по кухні і винній карті, ознайомлює відвідувачів з розважальними програмами. При прояві інтересу до чогось конкретного, хостес викликає відповідного працівника: шеф-кухаря, сомельє, арт-менеджера і т. д. Використання посади хостеса є виправданим, адже тільки один відвідувач може зайняти багато часу, а метрдотель повинен безперервно займатися всіма гостями.

Порт'є. Людина, яка першою зустрічає клієнта, і він же останнім проводить його, починає і завершує всю процедуру відвідування ресторану. Порт'є повинен мати приємну зовнішність, володіти бездоганними манерами і особливим чуттям на відвідувача. Наприклад, він повинен зрозуміти, в якому випадку варто допомогти дамі одягтися, а в якому залишити цю турботу її супутнику.

Серед основних якостей гарного порт'є визначаємо: вміння ненав'язливо надати послугу, вміння красиво і з гідністю брати чайові, здатність відчувати, коли необхідно допомогти одягтися, а коли ні, спритність, хороша пам'ять, ввічливість.

Вимоги до обслуговуючого персоналу

Кухарі, офіціанти, бармени, метрдотелі та інший обслуговуючий персонал повинні прийматися на конкурсній основі за результатами кваліфікаційних випробувань і тестувань. Вони мають знати хоча б одну європейську мову, проте серед них повинні бути працівники, які володіють різними мовами.

Усі співробітники повинні бути одягнені у формений, спеціальний або санітарний одяг і взуття встановленого для даного ресторанного закладу зразка, причому у хорошому стані без видимих пошкоджень. Співробітники, що обслуговують гостей ресторану, на форменому одязі повинні носити особистий значок з емблемою, посадою, прізвищем та ім'ям. Формений одяг метрдотеля має відрізнятися офіційною обробкою або включенням до комплекту фрака або смокінга.

Співробітники, які обслуговують гостей, повинні бути ввічливими та уважними у відносинах з відвідувачами. У разі виникнення конфліктної ситуації працівник має запросити чергового адміністратора, метрдотеля або директора ресторану.

Працівники кухні, технічних служб і допоміжного персоналу (прибиральники) не повинні з'являтися в приміщеннях для відвідувачів в санітарному і спеціальному одязі, якщо це не пов'язано з виконанням ними прямих обов'язків (проведення термінових ремонтних робіт).

Важливим явищем для забезпечення якості обслуговування відвідувачів є процес адаптації персоналу – пристосування колективу до умов зовнішнього і внутрішнього середовища ресторанного закладу; адаптація працівника – це пристосування індивіда до робочого місця і трудового колективу.

Показником успішно проведеного процесу адаптації персоналу, відбору кандидатів і введення їх на посаду є успішне виконання роботи. Критеріями адаптації для управлінського персоналу можуть бути:

- виконання посадової інструкції;
- якість виконаної роботи;
- кількість виконаної роботи;

- дотримання стандартів часу (норм часу і обслуговування);
- враження відвідувачів від роботи ресторану та його працівників;
- здатність влитися в колектив;
- зацікавленість в роботі;
- інтерес до підвищення кваліфікації і службового зростання;
- дотримання статуту ресторанного закладу;
- задовільна оцінка якості трудового життя.

Необхідність навчання персоналу

Для забезпечення якості в організації роботи персоналу слід враховувати, що сучасні реалії виробництва вимагають того, щоб весь персонал був постійно занурений в процес підвищення кваліфікації та навчання. Оновлення виробничого обладнання, форм обслуговування, різноманітність бажань відвідувачів спричиняють постійну потребу у необхідності підвищення рівня професійної компетентності співробітників, є умовою забезпечення постійності якісного складу кадрів та розвитку ресторанного закладу.

Специфіка роботи працівників ресторанного бізнесу вимагає від них знань традицій, культури і поведінки споживачів, а також тенденцій розвитку світового ринку ресторанних послуг.

Тренінг – це набір засобів, цілеспрямованих змін психологічних феноменів людини чи групи людей з метою гармонізації професійних та особистих дій людини. Тренінг має ряд додаткових значень, зокрема: планомірний підхід, що передбачає відпрацювання певних навиків в поєднанні з посиленням мотивації працівника щодо вдосконалення роботи; процес, у ході якого один тренує іншого щодо основ його діяльності шляхом інтенсивного навчання, демонстрації і практичної роботи; щоденне навчання і керівництво з метою підвищення ефективності виконавської діяльності.

Ці визначення тренінгу включають декілька важливих тез управління людськими ресурсами: планомірне відпрацювання навиків; інструктаж, демонстрація, практична робота; мотивація до поліпшення продуктивності і якості праці; прагнення до підвищення ефективності роботи.

До видів тренінг-програм, за якими повинне відбуватися навчання персоналу ресторану, належать такі: для керівників ресторанного комплексу, менеджерів з персоналу і працівників кадрових служб; для менеджерів з організації обслуговування; для керівників і фахівців відділів маркетингу, реклами; спрямовані на процесну концепцію управління ресторанним закладом; удосконалення і розвитку діяльності ресторанного бізнесу (розвиток творчого потенціалу працівників ресторану, розвиток професійної рефлексії, оволодіння ефективними способами і методами роботи); системи управління персоналом; антикризового управління; сучасні психотехнології; управління відносинами з клієнтом, способи залучення нових і утримання старих клієнтів, методи підтримки контактів з клієнтами і високої лояльності до клієнтів тощо; з організації і проведення нестандартних виставок і презентацій; створення креативного продукту в рекламі тощо.

Оцінка персоналу в ресторанному бізнесі є цілеспрямованим процесом встановлення відповідності кількісних і якісних професійних характеристик персоналу вимогам посади (робочого місця), підрозділу і ресторану в цілому.

Оцінка результатів діяльності персоналу реалізовує три групи функцій: адміністративну, інформаційну і мотиваційну.

Адміністративні функції: підвищення або пониження по службі, переведення із одного структурного підрозділу до іншого, припинення трудового договору.

Інформаційні функції: оцінка результатів діяльності потрібна для інформування людей про відносний рівень їхньої роботи.

Мотиваційні функції пов'язані з тим, що, визначивши сильних працівників, адміністрація може належним чином винагородити їх подякою, зарплатою або підвищенням на посаді. Систематичне позитивне підкріплення поведінки, що асоціюється з високою продуктивністю, повинно вести до аналогічної поведінки і в майбутньому. Інформаційні, адміністративні і мотиваційні функції трудової діяльності взаємозв'язані і діють як система.

3.2 Технології управління персоналом

Із кожним роком підвищуються запити відвідувачів до рівня комфорту, побутових та культурних заходів системи обслуговування у закладах ресторанного господарства. Культура і якість обслуговування гостей є суттєвим показником іміджу закладу ресторанного господарства, що своєю чергою забезпечує збільшення чисельності гостей, і тим самим визначає успішність його діяльності. Рівень якості обслуговування відвідувачів формується колективними зусиллями працівників усіх служб ресторанного господарства, ефективним контролем з боку адміністрації, проведенням роботи щодо удосконалювання форм і методів обслуговування, вивчення і впровадження передового досвіду, нової техніки і технологій, розширення асортименту та вдосконалення якості послуг.

Організація процесу управління персоналом передбачає, перш за все, визначення конструктивних цілей працівників і адміністрації, значення процесу управління персоналом у їх забезпеченні.

Основними цілями організації процесу управління персоналом ресторанного бізнесу є:

- підвищення конкурентоспроможності ресторанного закладу;
- підвищення ефективності, продуктивності і якості обслуговування гостей з метою отримання максимального прибутку;
- забезпечення високої соціальної ефективності функціонування колективу.

Виконання означених цілей вимагає вирішення таких завдань:

- забезпечення потреби ресторанного бізнесу в необхідній кількості працівників відповідної кваліфікації;
- ефективне використання трудового потенціалу працівника і колективу в цілому;
- забезпечення умов для високопродуктивної праці, високого рівня його організованості, мотивації, самодисципліни, вироблення у працівників звички до взаємодії та співпраці;

- забезпечення реалізації бажань, потреб та інтересів працівників відносно змісту праці, посадового просування тощо;
- підвищення ефективності управління персоналом, досягнення мети управління при скороченні витрат на робочу силу.

У практичному плані можна виділити такі основні функції управління персоналом:

- прогнозування ситуації на ринку праці і у власному колективі для вжиття попереджувальних заходів;
- аналіз наявного кадрового потенціалу і планування його розвитку з урахуванням перспективи;
- мотивація персоналу, оцінка і навчання кадрів, сприяння адаптації працівників до нововведень, створення соціально комфортних умов в колективі, вирішення приватних питань психологічної сумісності співробітників тощо.

Засоби управління персоналом відображається в різних організаційних формах – кадрове планування, організація праці, інші – пов'язані із впливом на працівника з метою зміни його мотивації, поведінки, мобілізації його внутрішніх можливостей.

Поширеним засобом впливу на працівника, на трудові відносини, що складаються, є професійна мотивація праці, що передбачає: систему винагороди, матеріального і морального заохочення; розвиток персоналу, надання можливості професійно-кваліфікаційного просування, планування кар'єри; поліпшення соціально-психологічного клімату в організації завдяки зміні стилю керівництва, умов найму на роботу, заохоченню індивідуальної і групової ініціативи, творчості й саморозвитку; активне залучення працівників до управління трудовими процесами тощо.

Підбір кадрів

У процесі підбору кадрів здійснюється вивчення психологічних і професійних якостей працівника з метою встановлення його придатності для виконання обов'язків на певному робочому місці або посаді та вибору із сукупності претендентів найбільш відповідної з урахуванням кваліфікації,

спеціальності, особистих якостей і здібностей характеру діяльності, інтересам ресторанного господарства.

Основне завдання відбору – знайти такого співробітника, який зможе вирішити поставлені перед ним завдання, внести свій внесок у досягнення стратегічної мети ресторанного бізнесу.

При відборі кадрів прийнято керуватися такими принципами:

- орієнтація на сильні, а не на слабкі сторони людини і пошук не ідеальних кандидатів, яких в природі не існує, а найбільш відповідних для даної посади;
- відмова в прийомі нових працівників незалежно від кваліфікації і особистих якостей, якщо потреби в них немає;
- забезпечення відповідності індивідуальних якостей претендента вимогам, обсягу роботи, що висуваються (освіта, стаж, досвід, а у ряді випадків стать, вік, здоров'я, психологічний стан);
- орієнтація на найбільш кваліфіковані кадри.

Якості, якими повинен володіти співробітник, який претендує на посаду, визначаються так званою професіограмою або картою компетентності. Це – «портрет» ідеального співробітника (при необхідності деталізований), що визначає вимоги до сукупності його особистих якостей, здатностей виконувати ті або інші функції і соціальні ролі.

Підбір персоналу є процесом відбору відповідних кандидатур на вакантні робочі місця виходячи з наявного резерву кадрів на біржі праці і в ресторанному господарстві.

Первинний відбір починається з аналізу списку і документів кандидатів. Кожна організація має право встановлювати свої вимоги до документів претендентів. Найбільш поширеними методами первинного відбору є: аналіз анкетних даних, тестування, експертиза почерку тощо.

Аналіз анкетних даних є найпростішим, дешевшим і достатньо ефективним методом первинного відбору. Найчастіше для документування анкетних даних використовуються: 1) особистий листок з обліку кадрів; 2) довідка-резюме з переліком професійних і моральних характеристик кандидата.

Тестування використовується як для визначення рівня професійних знань, так і для виявлення моральних якостей претендентів.

Співбесіда з керівником підрозділу проводиться з метою уточнення професійних якостей кандидата і оцінки того, наскільки сумісний кандидат і колектив ресторанного підприємства, відділу. Крім того, керівник надає кандидату докладну інформацію про свій підрозділ, вакантну посаду і посадові обов'язки.

Випробувальний термін є останнім іспитом для кандидата й менеджера з персоналу. Він показує не тільки професійну придатність кандидата, але і обґрунтованість висновків, зроблених менеджером із персоналу, обґрунтованість витрачених на відбір сил і коштів.

Обґрунтований підбір персоналу може бути проведений на основі моделей робочих місць. У практичній діяльності кадрових служб часто використовуються спрощені моделі підбору персоналу.

Модель включає 15 елементів, які є якісними і кількісними характеристиками робочого місця.

1. Кадрові дані: листок з обліку кадрів, трудова книжка, характеристика, автобіографія, копія документа про освіту.

2. Досвід працівника: життєвий, виробничий, державний, суспільний. Визначається шляхом інтерв'ю і анкетування.

3. Професійні знання із конкретних навчальних дисциплін. Виявляються шляхом програмного контролю знань і в результаті ділових ігор.

4. Професійні вміння: сукупність управлінських робіт, які може виконувати працівник. Виявляються шляхом програмного контролю, співбесіди і в процесі ділових ігор і практичних занять.

5. Особисті прикмети: сукупність ділових якостей і недоліків працівника, що визначаються шляхом *соціологічного* опитування.

6. Психологія особи: тип особи, темперамент, інтелект, мотивація – визначаються шляхом психологічного тестування працівника.

7. Здоров'я і працездатність з медичною діагностикою стану: здоровий, практично здоровий, хворий.

8. Рівень кваліфікації: визначається спеціальністю, освітою і підвищенням кваліфікації.

9. Службова кар'єра формується на основі оцінки потенціалу працівника і його зацікавленості в службовому зростанні.

10. Хобі (захоплення): виявляються методом інтерв'ю, спостережень і анкетування.

11. Шкідливі звички і недоліки: пристрасть до алкоголю і куріння тощо. Виявляються шляхом анкетування, спостережень і соціологічного опитування.

12. Організація праці: приміщення, технічні засоби, транспорт. Встановлюються за нормативами організації робочого місця і шляхом опитування співробітників.

13. Оплата праці: зарплата, премії, винагороди визначаються за штатним розкладом і середнім доходом тих, які працюють в даному регіоні.

14. Соціальні блага: путівки, фірмовий одяг, харчування тощо виявляються шляхом опитування співробітників і на основі встановлюваних в готельному господарстві середніх виплат з фонду соціального розвитку.

15. Соціальні гарантії: допомога з непрацездатності, страхування життя, пенсія, допомога у разі звільнення. Визначаються на основі державних стандартів.

Діяльність із найму і відбору персоналу повинна бути спрямована на досягнення балансу між витратами і одержуваними результатами, і, що більш важливо, вона має принести задоволення і роботодавцю, і новому співробітнику.

Залежно від рівня кваліфікації, персонал поділяється на такі групи:

- некваліфіковані – виконують роботу, що не вимагає знань;
- малокваліфіковані – виконують роботу, що не вимагає знань, але вимагає навиків;
- кваліфіковані – робітники, які пройшли спеціальну підготовку;

– висококваліфіковані – робітники, які володіють знаннями і тривалим досвідом.

Склад працівників розглядається з точки зору їхньої професії, спеціальності та кваліфікації.

Професія – комплекс навиків і знань для виконання певних робіт, який здобувається завдяки спеціальному навчанню або тривалій практиці.

Спеціальність – вузький вид діяльності в межах професії.

Кваліфікація – ступінь підготовки працівників до виконання певної роботи в межах даної спеціальності. Для робітників кваліфікація оцінюється тарифними розрядами, які привласнюються відповідно до тарифно-кваліфікаційного довідника.

Щоб програма відбору була дієвою, слід ясно сформулювати якості працівника, необхідні для відповідного виду діяльності. Критерії слід формувати так, щоб вони всебічно характеризували працівника: освіта, досвід, медичні і особисті характеристики. «Еталонні» рівні вимог за кожним критерієм розробляються, виходячи з характеристик вже працюючих в ресторанній сфері працівників, які добре виконують свої обов'язки.

Однією з важливих персональних характеристик працівника є його соціальний статус (положення), вік. Роботодавці можуть віддавати перевагу певним типам особи для виконання різних робіт. Наприклад, віддавати перевагу відкритим людям чи замкнутим. Індивідуальні якості можуть бути необхідними працівникам, що спілкуються з відвідувачами, для інших же місць такі якості не стануть в нагоді.

Персонал всіх категорій ресторанних закладів повинен вміти створювати атмосферу гостинності, бути готовим доброзичливо виконати прохання проживаючих, має проявляти терпіння і стриманість до відвідувачів.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Назвіть функції майстра ресторанного обслуговування.
2. Назвіть функції менеджера із виробництва.
3. Назвіть функції менеджера із обслуговування.
4. Дайте характеристику можливих графіків роботи у закладах ресторанного господарства.
5. Як організовується лінійний графік роботи?.
6. Як організовується стрічковий графік?
7. Як організовується двобригадний графік?
8. Як організовується комбінований графік?
9. Що таке графік сумарного обліку робочого часу?
10. Особливості організації роботи офіціантів.
11. Особливості організації роботи бармена.
12. Особливості організації роботи персоналу барів.
13. Особливості роботи сомельє.
14. Функції хостеса у закладах ресторанного господарства..
15. Функції порт'є у закладах ресторанного господарства..
16. Назвіть вимоги до обслуговуючого персоналу.
17. Охарактеризуйте процес адаптації персоналу.
18. Охарактеризуйте види тренінг-програм у навчанні персоналу.
19. Охарактеризуйте функції оцінки результатів діяльності персоналу: адміністративну, інформаційну і мотиваційну.
20. Дайте характеристику сутності технології управління персоналом.
21. Які Ви знаєте функції управління?
22. Які Ви знаєте засоби управління персоналом?
23. Що таке професійна мотивація?
24. Охарактеризуйте значення процесу підбору кадрів.
25. Якими принципами слід керуватись у процесі відборі кадрів?
26. Які обов'язкові елементи включає модель підбору персоналу?
27. Які Ви знаєте рівні кваліфікації персоналу?
28. Що таке професія, спеціальність, кваліфікація?
29. Які критерії використовуються при відборі працівників для діяльності у закладах ресторанного господарства?

ЛІТЕРАТУРА

1. Агафонова Л. Г., Агафонова О. С. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Київський ун-т туризму, економіки і права. – К. : Знання України, 2002. – 352 с.
2. Богушева В. И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. – Ростов н/Д.: Феникс, 2002 – 416 с.
3. Державний стандарт професійно-технічної освіти «Майстер ресторанного обслуговування» / авт. кол. : В. В. Супрун, В. О. Радкевич, В. В. Паржницький, С. Г. Кравець, Ю. І. Кравець та ін. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http:// ipto.kiev.ua /](http://ipto.kiev.ua/). – Загол. з екрану.
4. Доцяк В. С. Технологія приготування їжі з основами товарознавства продовольчих товарів / Підручник для проф.-техн. навч. закл. – К. : Наш час, 2014. – 400 с.
5. Завадинська О. Ю., Литвиненко Т. Є. Організація ресторанного господарства за кордоном: Навч. посіб. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2003. – 200 с.
6. Ковешніков В. С. Використання закордонного досвіду організації громадського харчування: Навчальний посібник. – К. : КТЕІ, 1991.
7. Кравець С. Г. Ключові компетентності у професійному становленні фахівців ресторанного сервісу : навчально-методичний комплекс / С. Г. Кравець. – К. : ЗАТ «НІЧЛАВА», 2013. – 112 с.
8. Левченко М. Мотивація персоналу підприємств харчування в сучасних умовах // Обладнання та технології харчових виробництв: Темат зб. наук. праць. Вип. 9 – Донецьк. ДонДУЕТ, 2003. – С.268-272.
9. Лук'янов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування [Текст] : навч. посібник / В. О. Лук'янов, Г. Б. Мунін. – 2-ге вид., переробл. і доповн. – Київ : Кондор, 2012. – 346 с.
10. Малюк Л. П. Сервісологія та сервісна діяльність: Навчальний посібник / Л. П. Малюк, О. М. Варапаєв, А. В. Цюлковська. – Х. : ХДУХТ, 2009. – 211 с.
11. Менеджмент ресторанного господарства: Навчальний посібник / За ред. Г.Т. П'ятницької. – К. : КНТЕУ, 2008. – 374 с.
12. Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навчальний посібник. – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 344 с.
13. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: Підручник / За ред. Н.О. П'ятницької. – 2-ге вид. перероб. і допов. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 584 с.
14. Організація роботи бармена: Навчальний посібник / Л. П. Малюк, Т. П. Кононенко, Н. В. Полостяна, А. І. Усіна. – Х. : ХДАТОХ, 2002. – 214 с.
15. П'ятницька Г. Т. Ресторанне господарство України: ринкові трансформації, інноваційний розвиток, структурна переорієнтація: Монографія. – К. : КНТЕУ, 2007. – 465 с.

16. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства / Навчальний посібник. К. : Центр навчальної літератури, 2007. – 344 с.
17. Роглев Х. И. Основи готельного менеджменту / Навчальний посібник. – К. : Кондор, 2005. – 408 с.
18. Сало Я. М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Ресторанна справа: Довідник офіціанта. – Львів: Афіша – 2005. 336 с.
19. Самарцев Е. В. Типы тарифов в американских гостиницах и принципы их формирования // Гостиничный бизнес. – 2000. – № 2. – С. 22-27.
20. Сенин В. С. Организация международного туризма. – М. : Финансы и статистика, 2003. – 400 с.
21. Ткаченко Т. Т., Гаврилюк С. П. Економіка готельного господарства і туризму / Навч. посіб. – К. : КНТЕУ, 2005. – 179 с.
22. Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. А.Д. Чудновского. – М. : Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ», ЭКМОС, 2003. – 447 с.
23. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство: Учебник / Пер. с англ. – М. : ЮНИТИ, 1999. – 463 с.

Навчальний посібник

Кравець Світлана Григорівна

Камінська Надія Петрівна

Оліферчук Оксана Григорівна

**«ОРГАНІЗАЦІЯ І ТЕХНІКА ОБСЛУГОВУВАННЯ
(для учнів ПТНЗ галузі ресторанного господарства)»**